



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales.

Carrera de Derecho.

Problemas interpretativos en la aplicación de la normativa del derecho de los consumidores en la vía administrativa y judicial.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogada de los Tribunales de Justicia de la República y Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales.

AUTOR: María Belén Coronel Plaza.

CI:1400601868

Correo electrónico: mabelencoronel09@gmail.com

DIRECTOR:

Abg. Juan Cristóbal Piedra Andrade.

CI: 0103790275

Cuenca-Ecuador.

23 de Septiembre de 2020.

Resumen:

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar cuales son las dificultades que enfrentan, los funcionarios judiciales y administrativos, los consumidores y abogados; al momento de presentar una acción y obtener su resolución. Se utilizará el método deductivo, partiendo de lo general para concluir en lo particular en materia del Derecho del Consumidor, estudiando la doctrina relacionada al tema y de manera paralela la normativa interna con el objeto de desentrañar la figura de la relación de consumo y los mecanismos administrativos y judiciales preestablecidos, con casos resueltos en vía administrativa y judicial; y por último un análisis comparativo con la legislación mexicana.

Como resultado, se observa que al no existir un órgano especializado en materia de derechos del consumidor se originan ciertas dificultades, a los funcionarios administrativos y judiciales debido a la falta de especialización en la materia, lo cual provoca un problema a la hora de interpretar y aplicar la normativa de consumidores. De igual manera, para los consumidores surge un inconveniente debido al desconocimiento de sus derechos y obligaciones lo cual se genera por la falta de una cultura de consumo. Así, los abogados enfrentan una serie de dificultades al momento de presentar una acción y defender a sus clientes, derivada de la falta de conocimiento de esta rama del Derecho. Finalmente se concluye que se podrían adoptar ciertos aspectos relevantes del procedimiento utilizado en México, en vista de que representan un avance en la tutela de derechos y en la institucionalidad del Derecho del Consumidor.

Palabras claves: Consumidor. Proveedor. Relación de consumo. Procedimiento administrativo y judicial.

Abstract:

The main objective of this investigation is to determine what difficulties are faced by judicial and administrative officials, consumers and lawyers; at the time of filing an action and obtaining its resolution. The deductive method will be used, starting from the general to conclude on the particular in the field of Consumer Law, studying the doctrine related to the subject and in parallel the internal regulations in order to unravel the figure of the consumption relationship and the mechanisms administrative and judicial pre-established, with a study of cases resolved in administrative and judicial channels; and finally a comparative analysis with Mexican legislation.

As a result, it is observed that in the absence of a specialized body on consumer rights, certain difficulties arise for administrative and judicial officials due to the lack of specialization in the matter, which causes a problem when interpreting and apply consumer regulations. Similarly, an inconvenience arises for consumers due to ignorance of their rights and obligations, which is generated by the lack of a consumer culture. Thus, lawyers face a series of difficulties when filing an action and defending their clients, derived from the lack of knowledge of this branch of Law. Finally, it is concluded that certain relevant aspects of the Mexican procedure could be adopted, in view of the fact that they represent an advance in the protection of rights and in the institutional framework of Consumer Law.

Keywords: Consumer. Provider. Consumption ratio. Administrative and judicial procedure.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Resumen: | 2 |
| Abatract: | 3 |
| DEDICATORIA | 8 |
| AGRADECIMIENTOS | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPITULO I | 12 |
| ANTECEDENTES | 13 |
| EVOLUCIÓN HISTORICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL MUNDO Y RECONOCIMIENTO EN LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR | 13 |
| EL CONSUMO | 18 |
| RELACIÓN DE CONSUMO | 19 |
| DEFINICIÓN DEL NUEVO ESCENARIO DEL CONSUMO | 20 |
| DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR Y PARÁMETROS PARA SER CONSIDERADO CONSUMIDOR | 22 |
| DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES | 24 |
| OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR | 38 |
| TRILOGÍA DE GHERSI | 39 |
| DEFINICIÓN Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR | 41 |
| OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR | 42 |
| PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 54 |
| CAPITULO II | 61 |
| COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO | 61 |
| PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | 62 |
| COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO | 62 |
| PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSOÍA DEL PUEBLO | 63 |
| PROCEDIMIENTO JUDICIAL | 73 |
| COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO DE LOS JUECES DE LA UNIDAD JUDICIAL PENAL | 73 |
| ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN CASOS PRACTICOS | 78 |



| | |
|---|-------------------|
| ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO JUDICIAL EN CASOS PRÁCTICOS | 86 |
| <i>CAPITULO III.....</i> | <i>107</i> |
| 3. ANÁLISIS COMPARATIVO | 108 |
| <i>CONCLUSIONES.....</i> | <i>123</i> |
| <i>REFERENCIAS.....</i> | <i>127</i> |

Cláusula de Propiedad Intelectual

María Belén Coronel Plaza, autor/a del trabajo de titulación “ Problemas interpretativos en la aplicación de la normativa del derecho de los consumidores en la vía administrativa y judicial”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 23 de septiembre de 2020



María Belén Coronel Plaza
C.I: 140060186



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María Belén Coronel Plaza, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Problemas interpretativos en la aplicación de la normativa del derecho de los consumidores en la vía administrativa y judicial”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 23 de septiembre de 2020

María Belén Coronel Plaza
C.I: 1400601868



DEDICATORIA.

A la memoria de mi padre, el Dr. Manuel Coronel Quevedo y a mi madre la Lic. Lilia Plaza Samaniego; gracias a su amor y sacrificio, puedo ver realizado hoy mi más grande anhelo.



AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer especialmente al Dr. Juan Cristóbal Piedra Andrade, por ser una guía en el ámbito académico y por su tiempo invertido para la culminación de mi trabajo de investigación.

Agradezco a mi familia, por todo el amor y apoyo que me han brindado a lo largo de la carrera; especialmente a mis hermanos Kevin, Daniela y Manuel.

Agradezco a la señora Aida Samaniego y Ana Quevedo, mis abuelas ya que han sido para mí una fuente de inspiración, por ser un ejemplo de madres.

Agradezco a Francisco O, quien me ha apoyado a lograr esta meta y por haber sido incondicional.

Agradezco a mis amigas Daniela R y Cristina S, por su amistad incondicional y por todo el apoyo que me han brindado.

Agradezco a mis amigas que me regalo la Universidad, Ana María T y Lisbeth R, por su amistad sincera a lo largo de estos años.

Agradezco a mi alma mater la Universidad de Cuenca y a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales, ya que durante mis años de estudio pude formar mi carácter y mis aspiraciones.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los consumidores se encuentran frente a la inmensa cantidad de productos o servicios ofertados en el mercado. En esta dinámica se puede configurar un vínculo jurídico entre proveedor y consumidor, siendo esta relación por naturaleza asimétrica debido a la producción en masa y la gran facilidad con la que se pueden adquirir los productos o servicios. De esta manera, el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad frente a los proveedores o grandes empresas.

Ante esta necesidad, surge la rama del derecho del consumo, la cual ha ido evolucionando e incorporándose en la normativa interna de diversos países de América Latina. En el Ecuador, los derechos de los consumidores se encuentran reconocidos en nuestra Carta Magna desde 1996. Nuestro modelo constitucional se caracteriza por ser garante de los derechos de los ciudadanos, y es por eso que, la Constitución de Montecristi de 2008 ha otorgado una amplia protección al consumidor. En este documento, se garantiza el acceder a ciertos mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses, por lo que surge la interrogante ¿Cuáles son las dificultades que enfrentan los funcionarios judiciales, administrativos, los consumidores y los profesionales del derecho; al momento de presentar y resolver casos referentes a los derechos de los consumidores?

El presente proyecto de investigación lo he dividido en tres capítulos. Los dos primeros constituidos en términos generales por un marco teórico y conceptos ya elaborados que servirán para tener una mejor comprensión, significación y alcance sobre el Derecho de consumo en el Ecuador. Iniciaré esta investigación con un capítulo referente al marco normativo que regula la relación de consumo entre proveedor y consumidor; el cual contendrá la evolución normativa constitucional acerca de los derechos de los consumidores, las definiciones de consumidor y proveedor, parámetros para ser considerado consumidor, hablaré acerca del consumo y la relación de consumo, la teoría de la trilogía de Ghersi vista como un modelo a través del cual se puede llegar a garantizar efectivamente este derecho fundamental que ostentan los consumidores, los derechos y obligaciones del consumidor, sobre las obligaciones de los proveedores y de igual manera, de los principios específicos de protección al consumidor los cuales surgen por la falta de equidad en la relación de consumo y por ende, propenden a proteger a la parte débil de esta relación.



En el segundo capítulo, se abordarán los mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de los consumidores, es decir, del procedimiento ante la vía judicial y administrativa que deberán seguir los consumidores cuando hayan sido vulnerados sus derechos. Seguidamente, se analizarán casos resueltos tanto en la vía administrativa como judicial, para poder determinar cuáles son las dificultades que enfrentan los intervinientes en un proceso de consumidores, al momento de presentar una acción y de resolver casos referentes a esta materia. Y el capítulo final de este trabajo está destinado a una revisión de la normativa mexicana referente a la competencia, procedimiento y jurisdicción en materia de consumidores y un análisis comparativo del procedimiento, para determinar cuáles podrían ser las falencias que se presentan en nuestro sistema jurídico. Para culminar, se proporcionarán las conclusiones acerca de las dificultades que enfrentan tanto los consumidores, profesionales del derecho y los funcionarios judiciales y administrativos en nuestro país.



CAPITULO I

ANTECEDENTES

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL MUNDO Y RECONOCIMIENTO EN LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

El Derecho del consumo es una rama que ha venido evolucionando a lo largo de la historia, partiendo por el Derecho Romano, debido a que, si bien no estaban reconocidos los consumidores y usuarios como tal, ya se reconocían derechos para las personas que tenían algún reclamo por defectos del producto (Gómez, 2010). La sociedad durante la Edad Media, no necesitó de regulación alguna debido a que tanto los comerciantes como consumidores mantenían esa relación de consumo de manera personal; por ello no existió disposiciones legales en torno a la materia ya que prevalecía las buenas costumbres y la reputación de las relaciones de consumo, consolidándose así la costumbre como una fuente del Derecho (Gómez, 2010).

Con la Revolución Industrial se instauró un nuevo orden mundial, es decir, con la fabricación de productos en serie y masa, donde los empresarios ofrecen cierta cantidad de productos a través de varias técnicas publicitarias para llegar a la mente de las personas; lo cual provocó que el hombre se convierta en un consumidor feroz y empezara a adquirir cada vez más productos para satisfacer sus necesidades. Colocándose así en una situación de vulnerabilidad frente al proveedor, ya que el consumidor queda prácticamente desprotegido ante la oferta infinita de cantidad de productos (Piedra, 2018).

Por su parte Gómez (2010), manifiesta que “...surgió en los Estados Unidos de América la primera organización de consumidores: la National Consumers League en 1899, siendo éste el primer antecedente del derecho del consumo en el mundo”; el citado autor también indica lo siguiente:

(...) Y fue en este país en donde, por obra de la jurisprudencia, empezó a desarrollarse un sistema completo y coordinado de normas que protegían al extremo débil de la relación contractual, a través de diversos fallos en los que se reconocían sus derechos: el primer fallo que se atrevió a quebrar con las rígidas estructuras

contractuales clásicas fue el del caso “Mc Pherson”, de 1916, en el que se reconoció que el fabricante de productos dañosos es directamente responsable frente al usuario final cuando se prueba su negligencia y el estado de “peligrosidad grave”, aunque entre ellos no exista contrato alguno. (p. 210)

De igual manera el autor manifiesta que hubo otro fallo importante:

(...) fue el caso de “Henningsen contra Bloomfield Motor Inc.”, de 1960, en el que se concibieron los principios que luego pasarían a regir la totalidad de instituciones del derecho de consumo y en el que se reconoció efectivamente la debilidad material de los consumidores ante los productores y proveedores de un bien o servicio determinado: se afirmó que existe una responsabilidad solidaria entre el distribuidor y el fabricante del producto defectuoso, con sustento en una especie de “garantía implícita” del contrato de compraventa que, en la contratación en masa, las garantías inherentes a los productos ligan directamente a la empresa con el consumidor limitando así el principio de la relatividad de los contratos. De este modo, el fabricante es responsable de todos los daños padecidos por los consumidores por el uso o el consumo de la mercadería, sin necesidad de demostrarles que incurrieron en culpa en la fabricación, estableciendo así una responsabilidad objetiva de estos. (p. 210)

La jurisprudencia estadounidense marcó un antecedente importante, ya que nacieron ciertos principios del Derecho del Consumidor que hoy son parte fundamental de dicha rama, como lo es el principio de Responsabilidad objetiva o solidaria; conforme se ha mencionado anteriormente este principio hace referencia que tanto distribuidor y fabricante tienen responsabilidad por el producto defectuoso, frente al consumidor. De igual manera, se encuentra relacionado con el principio de Vinculación de la Oferta, ya que lo que propende este principio es que, con la sola oferta pública de bienes y servicios, ya se genera la responsabilidad del proveedor debiendo cumplir con las condiciones que fueron publicitadas.

Es por estas razones que ahora es considerada como una rama más del Derecho, la cual ha ido incorporándose en el ordenamiento jurídico de diferentes Estados. Partiendo por los Tratados y Convenios Internacionales, de igual manera, ha ido incorporándose normativa en

nuestra Constitución y complementándose en leyes orgánicas como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; en leyes ordinarias como el Código de Comercio, Código Civil; reglamentos y ordenanzas para Garantizar la Salud y la Seguridad de los Usuarios y Consumidores. Para poder así equiparar la relación de desventaja que existe entre consumidor frente al proveedor desde su origen.

En el Ecuador el Derecho de los consumidores ha ido evolucionando y es que, a partir del año 1996, en la Constitución de aquel entonces ya se incorporó normativa para los consumidores, la cual prescribía:

Art. 22.- El derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a ser informado sobre su contenido y características. La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del consumidor y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.¹

Con la Carta Magna de 1998 también se dan avances en materia de Derechos del Consumidor, ya que el artículo 92 prescribía:

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta.

El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a

¹ Art, 22 numeral 3, Constitución de la República del Ecuador de 1996.

los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.²

Siendo esta normativa, un antecedente importante para la posterior Constitución de Montecristi en el año 2008. Considerando que, en materia de derechos en general se convirtió en una Constitución garantista y por ende se dio más protección a los consumidores y usuarios quienes han sido a lo largo de la historia la parte débil de la relación de consumo conforme se había comentado.

Es por ello que en los artículos 52, 53, 54 y 66 numeral 25, se encuentran plasmados sus derechos; habiendo un claro avance y desarrollo en comparación con las citadas constituciones. Pero cabe mencionar que en general lo que han buscado es que los consumidores tengan una amplia protección frente al proveedor, por otra parte, que puedan disponer de bienes y servicios de óptima calidad y que los mismos puedan elegirlos con libertad. A su vez recae la obligación en el proveedor de entregar una información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa para que con ello el consumidor pueda realizar una elección adecuada y razonable del bien o servicio. De igual manera establece mecanismos para que pueda reclamar en caso de adquirir bienes o servicios defectuosos o de mala calidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Lo que la Carta Magna del año 2008 incorpora como una innovación, es lo prescrito en el artículo 53 de la misma:

Art 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.³

Es decir que cualquier empresa, institución u organismos, que presten un servicio público, tienen que incorporar sistemas de medición de satisfacción para los usuarios, apuntando así

² Art, 92, Constitución de la República del Ecuador de 1998.

³ Art. 53, Constitución de la República del Ecuador de 2008.

al control de la eficacia, eficiencia y la calidad del servicio que se esté prestando; siendo el Estado el que responderá por los daños y perjuicios que se ocasionen a las personas cuando la prestación de servicios este a cargo del mismo. Cabe indicar que las empresas privadas que presten servicios públicos, lo hacen a través de un contrato de concesión con el Estado.

Cabe mencionar que en el artículo 54 inciso segundo del cuerpo normativo antes mencionado, incorpora también que *“Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”*⁴; algo que no ha sido mencionado con anterioridad y que es una innovación para el tema de derechos del consumidor. Este particular, en otros países de América Latina como en Argentina no se encuentra regulado, por otra parte, en Colombia con el Estatuto de Protección al Consumidor en su artículo 5 define a la garantía de los bienes y servicios como una obligación temporal y solidaria a cargo del productor y el proveedor; citando a Villalba (2012) el cual manifiesta que:

La norma hace la precisión de que la garantía se aplica a bienes y servicios, lo que incluye toda clase de servicios, incluidos los que presten quienes ejerzan profesiones liberales como los médicos y los abogados, lo que sucede es que en estos casos solamente se aplica el estatuto cuando se evidencie una relación de consumo y en los casos en que se adquiere una obligación de resultado, porque la norma frente al caso de las obligaciones de medios que adquieren estos profesionales es clara en establecer que la garantía está dada por las condiciones de calidad en la prestación de servicios más que por el resultado. (p.40)

Esta innovación ha sido un claro avance para nuestra Constitución, a diferencia de otras legislaciones en las que no se regula aun el tema de los servicios profesionales. Es en Colombia donde se ha hablado de la garantía de los bienes y servicios, pero como manifiesta el autor antes citado las mismas son: *“Como defectos de la norma pueden señalarse: (...) Consagra un régimen confuso y tímido frente a garantías de productos y servicios poco proteccionista del consumidor”*. Concluyendo que para la legislación colombiana esto puede

⁴ Art. 54, inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador de 2008.

representar un obstáculo, al momento de interpretar lo que puede llegar a ser una relación de consumo.

De igual manera, la ley establece los procedimientos para que el consumidor o usuario pueda reclamar en caso de haber adquirido bienes o servicios defectuosos, de mala calidad y por la interrupción de los servicios públicos que no fueron ocasionados ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

Esto indica, que en nuestra legislación los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la protección de sus intereses económicos a través del Derecho del Consumidor. Cuyo objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes (LODC, 2000).

EL CONSUMO

El consumo es un término complejo, el cual depende de múltiples variables socio-económicas, razón por la cual no representa un concepto restringido. Al no poder definir, se debe ubicar al mismo desde la fabricación en serie; es decir, con la Revolución Industrial se instaura un nuevo orden mundial, desde lo político, cultural, institucional, etc. Fundamentalmente por la ruptura de lo local geográfico y la apertura a lo internacional; es así que el consumo es el resultado de la producción en masa de productos, que son ofertados por las empresas al consumidor, creando de esta manera condicionamientos sociales y culturales para la satisfacción de sus necesidades. Cuando aludimos al consumo lo hacemos desde un lugar histórico; desde la fabricación en serie, con la revolución industrial inglesa, desde la necesidad que el sistema intrínsecamente posee para su reproducción. Lo hacemos desde una doble situación: de necesidad de subsistencia y la reproducción humana, y fundamentalmente, con la inducción publicitaria como herramienta para incorporar lo innecesario.

Como consecuencia del mundo globalizado y el avance de la tecnología que ha ido llegando a todas partes del mundo, lo cual ha generado que el consumo se dé con mayor frecuencia. Con la producción en grandes cantidades de bienes, lo cual ejerce sobre el individuo una gran

presión, debido a las técnicas publicitarias que utilizan los empresarios y han convertido a nuestra sociedad en una “sociedad de consumo”. En este sistema capitalista el consumidor se ve desprotegido frente al proveedor de bienes y servicios, por la relación asimétrica de consumo que se genera; debido a la contratación en masa y por las condiciones de mercado, lo cual provoca que no exista equidad en dicha relación por la dominación del empresario. Es por ello que el Estado debe garantizar un equilibrio en esta relación y lo que busca la norma, es precisamente regular la relación entre proveedor y consumidor, que se promueva el conocimiento y protección de sus derechos y dotarle de las herramientas necesarias para que pueda acceder a mecanismos efectivos para la tutela judicial y administrativa de sus derechos.

Basándose en esta falta de simetría en la relación de consumo, el Estado a través de la función legislativa intenta equilibrar dicha diferencia con mayor protección sustantiva a los consumidores en relación al proveedor, quien es el que genera esta desigualdad inicial.

Al respecto, Gómez (2010) manifiesta que:

Esta protección es necesaria, ya que la relación del consumidor con los productores y comerciantes es por naturaleza desequilibrada, en la que productores y comercializadores suelen ser gigantes organizaciones que imponen unilateralmente las condiciones del contrato, y los consumidores o usuarios son personas del común, con ingresos restringidos, y muchas veces en situación de pobreza, que no pueden negociar el contrato sino que simplemente pueden tomarlo o dejarlo, y muchas veces lo toman por necesidad.

RELACIÓN DE CONSUMO

Se puede definir a la relación de consumo como *“El vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final”* (Ley de Relaciones de Consumo, art. 4. 2000) dicho “vínculo” tiene carácter de jurídico. Es así que la relación de consumo está conformada por dos sujetos el proveedor y consumidor, siendo característica importante la onerosidad, esto quiere decir que, la actividad económica que realiza el proveedor con el consumidor debe ser

por medio de título oneroso y esto a su vez quiere decir que va a haber contraprestaciones, gravándose cada uno en beneficio del otro (Código Civil, art. 1456. 2005). El consumidor al adquirir un producto o servicio, para ser considerado como tal tiene que darle una utilidad como destinatario final ya sea por su familia o por su grupo social (Piedra, 2018). Por ende, no será considerado consumidor quien adquiere el producto o servicio y lo integra a procesos de transformación, producción o comercialización.

Es preciso mencionar una excepción, ya que puede existir cierta prestación de servicios a título gratuito con la provisión de productos y prestación de servicios, es decir cuando se encuentren frente a una eventual o potencial relación de consumo, entendiendo a estas circunstancias como relación de consumo futura y eventual (Ley de Relaciones de Consumo, art 4. 2000), como por ejemplo en el caso de otorgar muestras gratis o de hacer demostraciones a los posibles consumidores.

Así, la Relación de Consumo, **es una relación jurídica (vínculo jurídico) que se integra entre aquel que asume un deber jurídico (Proveedor) frente al que ostenta un derecho subjetivo (Consumidor / Usuario)**. Esta relación prescinde de su fuente, es decir que no se toma como base el acto de contratar sino el de consumir, que es el hecho jurídico (Piedra, 2018). Es decir que el hecho generador de la relación de consumo es el acto de consumir, no de contratar.

DEFINICIÓN DEL NUEVO ESCENARIO DEL CONSUMO

Para Herrera (2010), el nuevo escenario de consumo es lo que estamos viviendo en la actualidad. Establece un cambio de paradigma del consumo, ya que en el mundo moderno y globalizado en el que vivimos es necesario que los proveedores y consumidores se manejen bajo una relación equitativa y de igualdad; por otra parte, incentiva a una cultura de consumo responsable y amigable con el medio ambiente; dotándole de instrumentos necesarios como lo es la educación, capacitación y sociabilización de sus derechos para que puedan ejercer los mismos, en pos de su defensa.

De igual manera, Herrera (2010), nos habla acerca de que el nuevo escenario del consumo está determinado por diferentes variables entre las cuales debemos destacar las siguientes:

1. Ampliación significativa de la oferta de bienes y servicios generados en los mercados externos.

Esta variable hace referencia a que el consumo de bienes y servicios en la actualidad se da en gran medida ya que podemos adquirir los productos y servicios desde otras partes del mundo, debido a la globalización y por procesos de integración como en el caso de tratados de libre comercio, mismos que resultan más comunes en estos días en relación al pasado.

2. Competencia entre los proveedores, sobre la base de la calidad y no precio.

El segundo punto que destaca el autor, hace referencia a que los proveedores de bienes y servicios deben basar su competencia dentro del mercado, con la consigna de que la calidad esté por encima del precio ofertado. Bajo la premisa de que la calidad representa aquel particular sobre el cual los proveedores se ven en la obligación de competir, es decir, cada uno de ellos debe mejorar la calidad y no el precio, para que se genere una competencia que beneficie directamente a los consumidores. Ya que al momento de que la competencia se fundamente netamente en el precio, la calidad pasaría a un segundo plano, afectando la esencia de los bienes o servicios en los que el consumidor va a invertir su dinero.

3. Tendencia a la disminución de barreras arancelarias y desaparición de control de precios.

Lo que propende esta variable, es que el Estado disminuya “las barreras arancelarias” y desaparezca de esta manera el control de precios de los bienes y servicios; lo que podría devenir en un mayor consumo del exterior. Esto se remonta a las leyes básicas del libre mercado, no obstante, esta variable depende del sistema jurídico comercial que se maneje en cada Estado, ya que depende de la intervención estatal en cuanto a la fijación de tasas arancelarias que afectan los precios de los bienes ocasionando inconformidad de ciertos sectores sociales, ya que no se podría acceder debido al alto costo de los productos.

4. Necesidad de cambio de cultura de consumo, dotar de mayor capacidad de decisión racional.

La cuarta variable hace alusión a que las personas debemos cambiar nuestra forma de consumo, es decir hacerlo con conciencia. Ya que en la actualidad las personas solo consumen debido a la gran cantidad de productos que se ofertan en el mercado, para satisfacer una necesidad creada precisamente por la “sociedad de consumo”. Además, debemos estar informados como sociedad, acerca de las características del bien o servicio a la hora de

adquirirlo, para de esta manera poder tomar decisiones racionales y no ser engañados por la utilización de prácticas desleales que puedan afectar a nuestro patrimonio, salud o al medio ambiente.

5. Articular los derechos colectivos consagrados en la Constitución, en los criterios de democracia participativa y bajo el presupuesto de que lo importante no es proteger al consumidor, sino prevenirlo, educarlo, y entregarle los elementos y herramientas legales para que asuma su defensa.

El quinto punto relevante del nuevo escenario del consumo, hace referencia a que los consumidores tengan conocimiento pleno de sus derechos y que pueda acudir a la vía correspondiente cuando haya sido vulnerado algún derecho. Esta variable esta concatenada con la anterior, debido a que busca que el consumidor sea una persona consciente a la hora de consumir y de esta manera prevenir que se le vulnere sus derechos.

DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR Y PARÁMETROS PARA SER CONSIDERADO CONSUMIDOR

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC; 2000), define al consumidor en su artículo 2 como: *“Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello”*

Según Velilla (1998), define al consumidor como toda persona que, con la finalidad de consumir, celebra un contrato para poder utilizar un bien o servicio; es decir no necesariamente es la persona que contrata para su uso personal o familiar, sino también se podría considerar que es para uso profesional, de esta forma habría un consumidor en cada eslabón de la cadena de producción y/o comercialización.

El Mercado Común del Sur (Mercosur) según la resolución 123/96, ha definido al consumidor como:

Art. 1 A) Es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. Equipárense a consumidores a las personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo. No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final,

adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de ser integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

En cuanto al Código del Consumidor del Brasil, en su artículo 2 lo define como: *“es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final. Equipárese a consumidor, a las colectividades de personas, aunque indeterminables, que hayan intervenido en las relaciones de consumo”*⁵.

Por otra parte, la Ley Uruguaya de Defensa del consumidor señala como definición de consumidor lo siguiente:

Toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.⁶

Es importante destacar que las definiciones anteriormente citadas, coinciden en que el consumidor puede ser una persona física o jurídica, es decir, puede ser una persona natural o pueden ser personas jurídicas. De igual manera, tiene que ser destinatario final ya sea del producto o servicio, esto quiere decir que sea la persona que termine con la cadena de comercialización y producción. Por ello no se considera consumidor o usuario a las personas que tengan la intención de obtener utilidad o ganancia por su posterior comercialización, venta o enajenación, tampoco ampliar el proceso de producción (Piedra, 2018).

De esta manera se desprende que los requisitos para ser considerado consumidor son los siguientes:

1. Que tiene que adquirir el producto o servicio a título oneroso o con la excepción de una eventual relación de consumo a título gratuito.
2. Que sea para el consumo final, esto es para beneficio propio, para su grupo social o familiar.

⁵ Art, 2, Código del Consumidor del Brasil.

⁶ Art, 2, Ley No 17.250 Defensa del Consumidor. Uruguay.

3. Que no tenga intención de obtener ganancia por su posterior comercialización.
4. Que interrumpa la cadena comercial y de producción.
5. Que en el caso del bien termine el ciclo económico⁷

Como se puede observar, la condición de consumidor se adquiere al cumplir con los requisitos que han sido citados, lo cuales configuran el estado jurídico del consumidor ante la ley. Es decir, tanto en la doctrina como en la ley, se establecen estas características que guardan relación con la definición de consumidor. Y, es que el consumidor y usuario será la persona que adquiera un producto o servicio ya sea mediante título oneroso o gratuito, para beneficio propio o de su familia, es decir que no trate de obtener una posterior ganancia interrumpiendo así la cadena de comercialización y producción. Es decir, bajo estas circunstancias la condición de consumidor, se encuentra regulada bajo la esfera de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Es imperioso manifestar que los derechos de los consumidores se encuentran consagrados en la Constitución de la República como se ha manifestado anteriormente en los artículos 52, 53, 54 y 66 numeral 25⁸, y en los Tratados Internacionales sobre derechos de los

⁷ Piedra, J. (2018). Materia de Derecho de Consumidores.

⁸ Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 66. 25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

consumidores, establecidos de manera macro en nuestro ordenamiento jurídico. Los cuales están recogidos y desarrollados en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000); partiendo por:

- **Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos:**

Este derecho implica una obligación de prevención por parte de los proveedores de bienes y servicios a cumplir lo que prescribe la ley, es decir, deben informar al consumidor o usuario sobre las características del producto o servicio; dicha información comprenderá lo establecido en los artículos 9, 14 y 15 de la LODC, los cuales hablan acerca de la información básica comercial de los productos que van a ser comercializados, para que el consumidor al momento de tomar una decisión tenga presente el precio total, peso y medida. De igual manera, el rotulado mínimo de productos alimenticios y medicamentos con el objetivo de brindar una información suficiente para que el consumidor pueda tomar una decisión racional.

El Estado a través de los órganos de control, tales como el INEN⁹ el cual es el encargado de controlar la calidad de los productos, y las comisarías e intendencias quienes son las encargadas de vigilar las cantidades y los precios. Esto quiere decir que estos órganos se encargan de velar que los proveedores cumplan con sus obligaciones y que los bienes o servicios que se oferten en el mercado cumplan los requisitos legales y que no se utilice publicidad engañosa o abusiva¹⁰. Todo esto con la finalidad de precautelar el derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

Los daños y perjuicios producidos por acción u omisión del proveedor que hayan causado los bienes o servicios, serán responsabilidad del proveedor sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar. De igual manera, si los servicios básicos prestados tienen algún defecto o producen algún daño a raíz de la deficiente prestación de dichos servicios, esto

⁹ Instituto Ecuatoriano de Normalización.

¹⁰ Entendiendo a la publicidad abusiva como una herramienta utilizada en el marketing para aprovecharse de las condiciones del potencial consumidor, ya sea por la edad, madurez, etc.

Publicidad engañosa se da cuando el proveedor distorsiona las características reales de un producto o servicio a efecto de que el consumidor tome una decisión irracional.

acarrea responsabilidad para la institución del Estado donde se produjo el daño o el mal servicio prestado, teniendo la posibilidad de reclamar para que puedan ser reparados.

➤ **Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad:**

Los consumidores y usuarios tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad; en el Ecuador los proveedores tanto públicos como privados tienen la libertad de ofrecer sus productos enfocándose a cualquier sector de la sociedad. En este sentido los proveedores utilizan la publicidad, entendiendo a la misma como *“El conjunto de **estrategias** con las que una empresa **da a conocer** sus productos a la sociedad. La publicidad utiliza como principal herramienta los **medios de comunicación**, estos son tan diversos y tienen tanta expansión e impacto en el público en general que son fundamentales para el comercio en general”*.

De esta manera se posicionan en la mente de los potenciales consumidores a través de la promoción de sus productos; siempre y cuando se respete su derecho a estar informado y sin ningún tipo de vulneración a través de publicidad engañosa o abusiva; e incluso utilizando cláusulas prohibidas, se puede entender a las mismas como ciertas disposiciones que forman parte de un contrato que tienen la finalidad de perjudicar o dejar en la indefensión al consumidor, las cuales están prescritas en el artículo 43 de la LODC¹¹ mismas que tienen como efecto la nulidad de pleno derecho y no producirán efecto alguno, es decir no tendrán consecuencia jurídica.

¹¹ Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que: 1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados; 2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio; 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; 4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento; 5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato; 6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor; 7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles; 8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y, 9. Cualesquiera otras cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

➤ **Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad:**

Se debe entender que al adquirir servicios básicos las partes llegan a un acuerdo, en el cual una de las partes se obliga a hacer alguna cosa (o alcanzar un resultado material o inmaterial) para la otra, y sin subordinación frente a esta, todo mediante un precio en dinero como en el de locación de servicios (Piedra, 2018). En nuestro país estos servicios básicos pueden ser prestados ya sea por personas naturales o personas jurídicas públicas o privadas, este último se realiza a través de un contrato de concesión.

Por otra parte, cuando los servicios básicos tengan algún defecto en su funcionamiento, la Constitución de la República (2008) en su artículo 52 prescribe el derecho de los consumidores a reclamar, a las instituciones del Estado que correspondan para que puedan ser reparados por el mal servicio prestado. El Estado es el que debe vigilar que el consumidor tenga varias opciones en el mercado y con esto evitar los monopolios con el objeto de que el consumidor tenga varias alternativas y sea de esta manera el único beneficiario. Sin embargo, debo hacer referencia al artículo 335 inciso segundo de la Constitución:

Art. 335.- (...) El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

El citado artículo hace referencia a que el Estado buscará los mecanismos de sanción para evitar la práctica de monopolios y oligopolios específicamente privados. Lo cual, deja implícitamente que, con el objetivo de satisfacer las necesidades colectivas a través de servicios básicos, se justifique la existencia del monopolio estatal. Es importante señalar que la Carta Magna en su artículo 304 numeral 6 establece que las políticas comerciales propenderán a “evitar las prácticas monopolísticas y oligopólicas particularmente del sector privado”, es decir, el sector público en virtud del interés común sí puede hacer uso de estas prácticas con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.

➤ **Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características,**

calidad condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestas:

Este derecho no solo hace referencia a la obligación del proveedor a informar, sino también al consumidor de informarse acerca del bien o servicio que desea adquirir para que así pueda tomar una decisión acertada. De esta manera el proveedor tiene que actuar de buena fe, brindando una información de manera clara, veraz, precisa, oportuna y completa, especificando las condiciones de uso, la cantidad, la fecha de caducidad, la garantía, etc.

El proveedor deberá entregar la información básica comercial del bien o servicio, conforme el artículo 9 de la LODC:

Art. 9.- Información Pública. - Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto. Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

Es decir, el proveedor tendrá que entregar toda la información acerca de las características del bien o servicio; de igual manera, contendrá la indicación del precio, peso, medidas, las instrucciones y contraindicaciones, los valores finales del producto en el cual se incluye impuestos, para que el consumidor tenga conocimiento pleno del valor final. La finalidad de este derecho es que los consumidores al momento de adquirir un producto o servicio, tenga presente todas las características de los mismos para que de esta manera tome una decisión consiente y acertada.

De igual manera los productos alimenticios, medicamentos en general y productos naturales procesados, deben contener un rotulado mínimo entendiéndose al mismo, según (Beraún, 2016) como: *“la etiqueta impresa sobre un producto, en su envase o paquete, y que tiene por objetivo informar sobre las características que trae el producto”*. De esta forma la LODC establece en sus artículos 14 el rotulado mínimo de alimentos y 15 el rotulado mínimo de

medicamentos¹²; en donde estará la información obligatoria; como, por ejemplo, el nombre del producto, número de registro sanitario, la lista de ingredientes, precio final, fecha de expiración, si se trata de alimentos artificiales, irradiado o genéticamente modificado, entre otros. La diferencia radica cuando se trata de medicamentos, ya que esta deberá contener el nombre del producto genérico o de marca, la lista de componentes con sus especificaciones, contraindicaciones y en el caso de productos naturales, debe identificarse la procedencia y si hay elementos culturales o étnicos en el origen. La importancia del rotulado es la tutela de los consumidores, ya que de esta manera se asegura el derecho a la información clara, precisa, oportuna y completa, acerca de lo que van a adquirir y de la forma en cómo se va a usar o consumir el producto.

➤ **Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida:**

Los proveedores al ofrecer bienes o servicios, deben brindar toda la información necesaria y como manifiesta este derecho especialmente hace referencia al precio, peso, cantidad, calidad y medida. Esto debe realizarse de la misma manera a todos los consumidores o usuarios, es decir sin discriminación alguna ya que de lo contrario afectaría a la calidad de bienes que se oferten en el mercado y perdería credibilidad el proveedor al entregar productos de diferente calidad, medida o peso a los diferentes consumidores. Las ofertas y especificaciones publicitadas tienen que cumplir con todos los consumidores y no solo con un número

¹² Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos.- Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información: a) Nombre del producto; b) Marca comercial; c) Identificación del lote; d) Razón social de la empresa; e) Contenido neto; f) Número de registro sanitario; g) Valor nutricional; h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo; i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones; j) Precio de venta al público; k) País de origen; y, l) Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

Art. 15.- Rotulado Mínimo de Medicamentos.- Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener información sobre: a) Nombre del producto, genérico o de marca; b) Marca comercial; c) Identificación del lote; d) Razón social de la empresa; e) Contenido neto; f) Número de registro sanitario; g) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo; h) Lista de componentes, con sus respectivas especificaciones; i) Precio de venta al público; j) País de origen; k) Contraindicaciones; l) En cuanto a productos naturales, debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen.

determinado de aquellos ya que de lo contrario se estaría discriminando. Por otra parte, Martín (2018) cita a los autores Herrera, Caramelo y Picasso los cuales sostienen que:

El derecho de acceso al consumo supone a un acceso digno y equitativo, lo que significa, sin menoscabo a los atributos esenciales del consumidor como ser humano, que aparecen afectados no solo en razón de tratos discriminatorios o arbitrarios, sino también cuando el aprovechamiento importa menguar las pretensiones de dignidad y equidad del público. Un proveedor puede tener alguna atención especial con relación a un buen cliente, lo que es propio de las prácticas comerciales, pero no puede incurrir en conductas que conlleven una desigualdad sustantiva de trato o un trato discriminatorio respecto de algún consumidor o usuario.

Como, por ejemplo, es importante destacar de este particular que los consumidores se ven afectados generalmente por los medios de pago empleados en la adquisición de bienes o servicios¹³. Ya que por la utilización de tarjetas de crédito, débito, cheques o transferencias; los proveedores suelen aplicar un recargo al precio ya establecido. Lo cual no debería suceder debido a que el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF, 2014), en su artículo 99 reconoce otros medios de pago:

Art. 99.- Otros medios de pago. Son medios de pago las divisas distintas del dólar de los Estados Unidos de América, los cheques, las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza, en los términos que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En el Ecuador el organismo de control que se encargará de supervisar lo tocante a la calidad, es el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). Es deber del Estado proteger a los

¹³ Un fallo contra un reconocido supermercado, de la Cámara bonaerense. El damnificado compró un televisor en cuotas con la tarjeta de crédito que emite el supermercado. La entrega se demoró más de dos meses y aun así en los resúmenes de cuenta se le cobró gastos adicionales no previstos en la oferta. Se dictaminó que en el caso en particular estas prácticas de someter al consumidor a esperas injustificadas imputables al proveedor y la generación de gastos adicionales e imprevistos constituyen una violación a la dignidad y al deber de trato justo previsto en la Constitución Nacional y en toda la normativa protectora del derecho al consumo. CCiv. y Com. San Martín, sala I, "L. M. G. c. Carrefour y otros s. Daños ", La Ley on line AR/JUR/30581/2015

consumidores en cuanto al tema de la cantidad y precio justo, a través de las intendencias y comisarías.

➤ **Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales:**

Haré referencia a que se entiende por publicidad y por información, al hablar de publicidad hacemos referencia a una herramienta que se utiliza en el marketing para poder posicionar el producto o servicio, en la mente de los posibles consumidores. Al hablar de información entendemos a la misma, como las características reales del producto o servicio las cuales el proveedor está en la obligación de entregar al consumidor o usuario para que este tome una decisión racional.

La LODC (2000) define a la publicidad engañosa como:

Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Es decir, es toda manera de distorsionar la realidad con la información a efecto de confundir al potencial consumidor. En cuanto a la publicidad abusiva esta hace referencia a:

Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

Estas dos modalidades son prohibidas por la LODC, ya que inducen al error y engaño del consumidor, con lo que podría devenir en la afección de sus intereses económicos. Todas estas prácticas comerciales desleales son reguladas y sancionadas por los organismos públicos con el objetivo de evitar los abusos que alteran la competencia y los derechos del

consumidor. El uso de estas prácticas desleales puede devenir ya sea en responsabilidad civil por daños y perjuicios, e incluso en responsabilidad penal ya que en el COIP se encuentra tipificado en su artículo 235 el “*engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos*”. Siendo imperioso manifestar que el verbo rector dentro del presente artículo hace referencia a que una persona incurre en un delito cuando provoca error a otro en una relación comercial en relación a la identidad o calidad del bien o servicio, es decir, se traduce en el clásico ejemplo de la publicidad engañosa, siendo una práctica que resulta fraudulenta; configurando de esta manera una conducta digna de reproche, misma que acarrea responsabilidad penal desde seis meses a un año de privación de libertad. Un aspecto interesante dentro del presente artículo es que extiende la responsabilidad penal de las personas jurídicas, radicando la sanción en una irrogación pecuniaria, la cual tiene la finalidad de ser la condena a entes que no pudieren cumplir una pena privativa de libertad. Es pertinente resaltar la importancia de que el hecho de utilizar la publicidad engañosa se encuentre tipificado ya que las relaciones comerciales se presentan de manera cotidiana en diferentes escalas de inversión, lo cual puede representar un perjuicio de gran magnitud en la adquisición de ciertos bienes o diferentes tipos de servicios; cabe indicar que la finalidad de la norma penal es preventiva y de última ratio, tratándose de la protección del patrimonio de los consumidores¹⁴.

De igual manera, en el cuerpo normativo antes mencionado en su artículo 186 prescribe lo siguiente:

Art. 186.- Estafa. - La persona que, para obtener un beneficio patrimonial para sí misma o para una tercera persona, mediante la simulación de hechos falsos o la deformación u ocultamiento de hechos verdaderos, induzca a error a otra, con el fin

¹⁴ Art. 235.- Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos.- La persona que provoque error al comprador o al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia a la que se ha comprado o creído comprar, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de diez a quince salarios básicos unificados del trabajador en general.

de que realice un acto que perjudique su patrimonio o el de una tercera, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

Es decir, las personas que quieran obtener un beneficio patrimonial mediante la “simulación de hechos falsos o la deformación u ocultamiento de hechos verdaderos”; en el caso que nos concierne sería la publicidad abusiva o engañosa, mediante la cual se quiere inducir al error y como consecuencia provocaría un perjuicio al patrimonio del consumidor.

➤ **Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos:**

Este derecho está ligado a la cultura de consumo que existe en nuestro país, y en la cual el Estado juega un rol importante ya que es el ente encargado de generar políticas públicas con las cuales se pueda socializar y capacitar a los consumidores acerca de sus derechos y obligaciones, para llegar a tener una cultura de consumo responsable, legal y sustentable. La finalidad de las mismas es que los consumidores y usuarios puedan evitar ser engañados a causa de publicidad engañosa o abusiva, de igual manera, que puedan adquirir los bienes y servicios con conciencia social, cuidando su salud y el medio ambiente, teniendo conocimiento pleno de lo que están adquiriendo y los efectos que pueden ocasionar. Es decir, fomentar un ciclo de consumo y prevenir posteriores conflictos sociales y jurídicos en una sociedad educada.

El Estado tiene el deber de proporcionar información, capacitándolos con el fin de crear una sociedad de consumo responsable y que tengan las herramientas necesarias para acudir ante los órganos correspondientes a reclamar sus derechos cuando hayan sido vulnerados.

➤ **Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios:**

Cuando un producto sea de mala calidad o defectuoso, los consumidores y usuarios tienen derecho a presentar las acciones legales correspondiente para que se les repare el daño ocasionado. Nuestra Constitución, reconoce el principio de Reparación Integral, entendiéndose por principios según el autor Robert Alexy como “mandatos de optimización”, es decir, estas normas positivadas en la Constitución buscan el máximo desarrollo de los

derechos. Cabe mencionar que la Reparación Integral, detenta la doble condición de principio y de derecho fundamental ya que la normativa interna reconoce este derecho subjetivo inherente a las personas, el cual puede hacerse efectivo mediante la presentación de la acción correspondiente.

Con lo expuesto la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, busca la protección del consumidor a través de la reparación que debe ser igual al daño ocasionado. Cabe mencionar que la LODC intenta empatar con el modelo Constitucional garantista reconociendo a la reparación integral como derecho de los consumidores que sufran algún daño por deficiencias o mala calidad de bienes y servicios. Sin embargo, toma a la “reparación e indemnización” como situaciones distintas, pero hay que señalar que la indemnización forma parte de la reparación integral, enfocada en una reparación material e inmaterial.

Este derecho tiene relación con el principio de solidaridad en la cadena de producción y/o comercialización, ya que el consumidor podrá reclamar ante el órgano competente, demandando a cualquiera que forme parte de la cadena de producción y/o comercialización. Sin embargo, hay una excepción cuando la pretensión sea la devolución del dinero ya que solo se podrá reclamar al vendedor final. Cabe mencionar que, en materia de consumidores, en el eventual caso de encontrarse frente a un daño, el mismo debe observarse desde la teoría de la Responsabilidad Objetiva, ya que la misma se enfoca plenamente en el daño como un resultado independientemente de quien lo haya irrogado; difiriendo con la teoría de la Responsabilidad Subjetiva, la cual se enfoca en el sujeto que ocasiona un daño. Según Moran (2010), ha establecido tres elementos para poder determinar la responsabilidad de quién ha causado un daño: 1. Resultado dañoso material o moral, 2. Existencia del agraviado, 3. Relación de causalidad entre el resultado dañoso y el titular del medio del riesgo. Es imperioso indicar que si un consumidor presenta una acción con la pretensión de ser reparado de manera integral en el caso de haber sido víctima de un daño, éste tendrá que concentrarse en demostrar el perjuicio que ha sufrido, en concordancia con la Teoría Objetiva de la Responsabilidad y en virtud de que se estaría determinando dicha responsabilidad en base al resultado -daño-; sin dejar aislados los requisitos para que este daño sea reparable, esto es que el daño en cuestión sea a) directo, b) actual, c) cierto y d) antijurídico; indicando que una vez que se verifican los requisitos del daño, este será plenamente reparable y a su vez se

deben verificar los elementos de la responsabilidad para que el agraviado obtenga la reparación en mención misma que queda a cargo de quien cumple aquellos requisitos para ser considerado como responsable de haber vulnerado los derechos del consumidor.

(Citado en Piedra, 2017)



➤ **Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios:**

Derecho que está relacionado con el anteriormente mencionado, ya que la Constitución de la República prescribe en su artículo 55 “*Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas*”. Con la creación de estas asociaciones se complementa el derecho de los consumidores a ser informados y educados, ya que lo que se busca con esto es que tenga conocimiento de sus derechos, así como también de sus obligaciones y de las vías por las cuales podrían acudir para reclamar

sus derechos; esto conforme el artículo 63 de la LODC¹⁵, el cual manifiesta los objetivos de las Asociaciones de Consumidores; los cuales me permitiré condensarlos en los mas relevantes, 1. Capacitación, difusión, orientación y educación al consumidor, en lo referente a las disposiciones de la LODC y otras leyes conexas; 2. La tutela de los derechos de los consumidores; 3. Actuar como legitimado activo para la defensa de los derechos de los consumidores, ante las autoridades judiciales o administrativas y 4. El criterio de las asociaciones, será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.

➤ **Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión:**

Se verifica que este derecho tiene estrecha relación con lo que dicta la carta magna en su artículo 75:

Art 75.-Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.

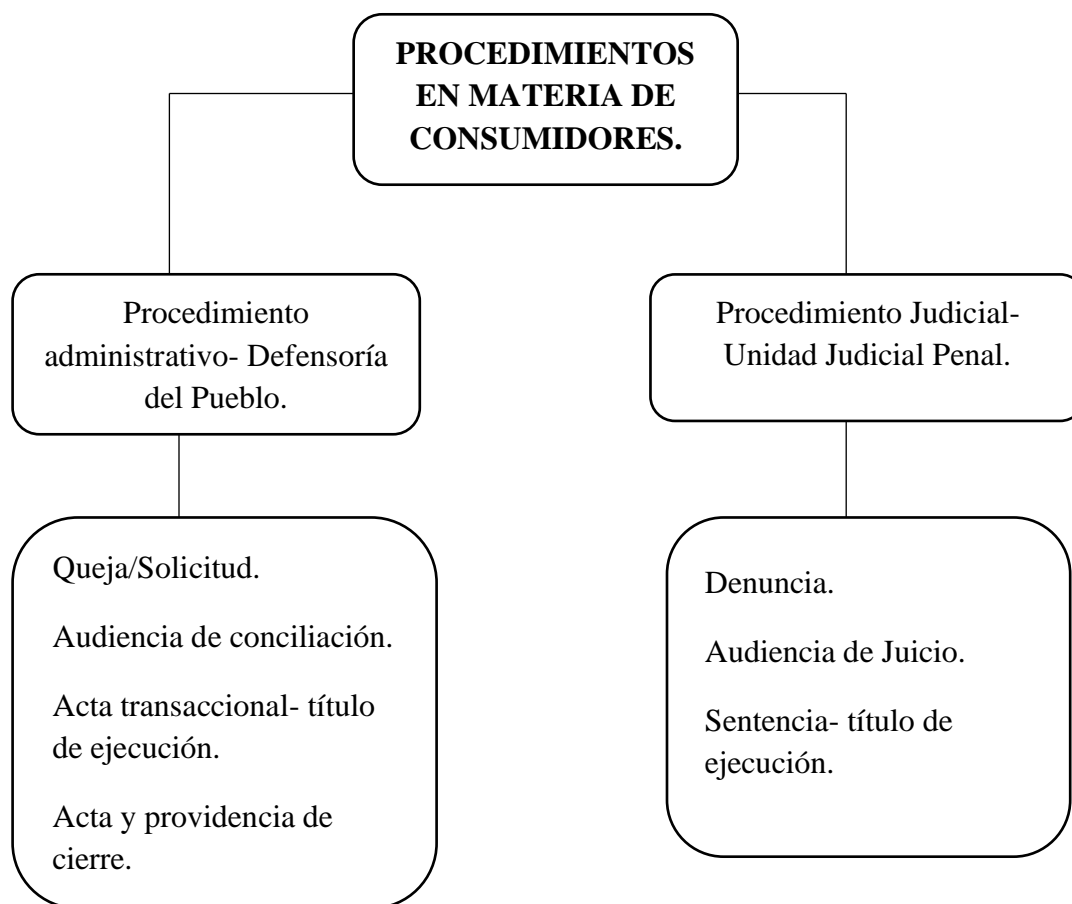
Quienes pueden ejercer la defensa de sus intereses económicos, como legitimados activos serán: el fiscal, el consumidor, el Defensor del Pueblo y las Asociaciones de Consumidores;

¹⁵ Art. 63.- Objetivos. - Entre otros, son objetivos de las Asociaciones de Consumidores:

1. Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;
2. Promover y proteger los derechos de los consumidores;
3. Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;
4. Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;
5. Promover la organización de los consumidores con sentido solidario para proteger sus derechos;
6. Promover el conocimiento sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;
7. Denunciar la práctica o manejo que atente contra los derechos del consumidor consagrados en la presente Ley;
8. Desarrollar una conciencia ambiental, individual o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar los recursos naturales; y,
9. Prestar la debida colaboración a las autoridades que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley.

así como lo prescribe el artículo 63 de la LODC, en su numeral 3, como uno de los objetivos de las Asociaciones de los Consumidores:

Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores.



➤ **Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales:**

Cuando el consumidor esté siendo afectado o lesionado en sus derechos, que impliquen la amenaza o consumación de una infracción determinada en la ley; ya sea por incumplimiento del contrato, defectos en los bienes o servicios prestados, o por haber incidido en publicidad

engañoso o abusivo. Tendrán derecho de ejercer acciones individuales o colectivas, con el objeto de reclamar la reparación e indemnización de sus derechos lesionados para equiparar la relación entre las partes, ya que la LODC busca proteger los derechos de los consumidores procurando la equidad y la seguridad jurídica en la relación de consumo.

El legitimado activo para accionar frente a la vulneración de derechos, pueden ser el fiscal, el consumidor, el defensor del pueblo y las asociaciones de consumidores.

➤ **Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor:**

Este derecho es importante ya que busca equilibrar la situación de inferioridad y subordinación en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor. Por lo tanto *“garantiza los mecanismos para acceder en caso de reclamos que tengamos que hacer como consumidores, dotando de protección para adquirir productos de buena calidad que no cause afectación”*. Este particular tiene relación con las nuevas maneras de vender productos o servicios, ya que dichas ventas por medio de páginas en internet en las cuales se tiene la posibilidad de escribir la experiencia que tienen los consumidores o usuarios al momento de adquirir productos o servicios, las cuales sirven de esta manera como un medio de información para otras personas. Se correlaciona con el derecho a la información adecuada, clara, veraz, correcta y oportuna, para que de esta manera el consumidor pueda tomar una decisión adecuada.

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Partiré indicando que la Constitución de la República en su artículo 83 establece que son deberes y responsabilidades de todos los ecuatorianos, acatar y cumplir la Constitución y las leyes; es por ello que como ciudadanos debemos tener en cuenta que si bien las leyes nos otorgan derechos, los mismos vienen con una serie de obligaciones que debemos cumplir para que los derechos se vean realizados en su máxima expresión.

Es por ello que las obligaciones del consumidor se encuentran en el artículo 5 de la LODC (2000), las cuales son:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Estas obligaciones guardan concordancia respecto a los derechos de los mismos, debido a que los consumidores y usuarios al ejercer un consumo racional y responsable contribuyen a que no sea una “sociedad de consumo”, como lo quieren ver las grandes empresas, es decir que el ser humano se vuelva en una máquina de adquirir productos. Al estar capacitados respecto a sus derechos e informados sobre los productos que se distribuyen en el Ecuador, van a poder elegirlos con conciencia, tomando decisiones racionales para que de esta manera el consumidor procure tener una ideología de respeto al medio ambiente, a la salud y la vida de las demás personas, ya que no solo se consume para uno mismo, sino que los productos que se adquieren pueden alterar el medio ambiente perjudicando tanto a seres humanos como a los animales.

TRILOGÍA DE GHERSI

Bajo el contexto que existe de la relación asimétrica entre consumidor y proveedor, el autor Gherzi (2001) nos establece una trilogía la cual está encaminada a que dicha relación jurídica no ponga en desventaja a la parte débil de la misma; las cuales son:

“Ley con contenido eficaz en la defensa del consumidor, celeridad en el procedimiento y tribunales especiales”; es decir cuando aludimos a la ley con contenido eficaz hacemos referencia a que debe existir una ley especializada en materia de derechos del consumidor y que la misma sea acatada, tanto por parte de los proveedores, consumidores y las autoridades administrativas o judiciales. La celeridad en el procedimiento busca que el proceso se lleve a cabo sin dilaciones, con prontitud para que así los derechos sean tutelados de una manera pronta. En cuanto a tribunales especiales, que las autoridades que se encarguen de conocer y

resolver los conflictos de consumidores, sean personas especializadas en la materia. Esta trilogía es indispensable para salvaguardar y tutelar los derechos de los consumidores.

Este derecho que ostentan los consumidores es considerado fundamental, por ende el Estado juega un papel importante en este punto ya que debe respetar y hacer respetar los derechos de los consumidores, a través de leyes eficaces y que exista a la par un procedimiento claro y sin dilaciones; y, a su vez que existan tribunales especializados en materia de defensa de derechos de los consumidores. En el contexto Ecuatoriano tenemos la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la cual se encarga de regular todo lo referente a la relación de consumo; el procedimiento judicial en esta materia se encuentra actualmente regulado en el Código Orgánico Integral Penal y a su vez el Código Orgánico General de Procesos actúa como norma supletoria en lo referente al procedimiento y en cuanto al procedimiento administrativo los consumidores tienen que remitirse a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (LODP). En cuanto a la celeridad en el procedimiento la normativa interna establece, tanto en la Constitución, así como también en leyes orgánicas que todas las personas tenemos el derecho de acceder a la justicia gratuita y con esto vemos que la tutela judicial efectiva está relacionada con los principios de inmediación y celeridad. Es por ello que la actual LODP reformó el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el cual se agrega precisamente que *“dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad”*.

Referente al tercer punto de la Trilogía de Gherzi, esto es, en cuanto a los tribunales especiales en materia de consumidor, debemos tener en cuenta que en nuestro país existe la vía administrativa en la cual es el Defensor del Pueblo quien se encarga de conocer las quejas de los consumidores; y en la vía judicial quienes están encargados de conocer y resolver los casos en dicha materia son los Jueces de la Unidad Judicial Penal. Con base a lo mencionado se observa que al Ecuador le corresponde salvaguardar los derechos de los consumidores ya que es reconocido un derecho fundamental como se ha manifestado con anterioridad.

Con lo expuesto considero que la Trilogía de Gherzi es relevante, sin embargo, en nuestro país no se aplica a cabalidad en virtud de la inexistencia del tercer pilar fundamental de la

trilogía el cual hace referencia a tribunales especiales, basta observar que en el Ecuador no existen órganos especializados para tramitar causas únicamente de consumidores, afectando así directamente al principio de celeridad en los procedimientos de esta materia. Cabe mencionar que el Estado no lo ha hecho y considero que puede ser por un tema de ahorrar recursos estatales, en vista de que estructurar una unidad especializada para defensa de los consumidores representaría la necesidad de inversión de fondos públicos, destacando que en este mismo sentido no existe una cultura de reclamo por parte de los consumidores, lo cual implicaría una inversión infructuosa, precisamente porque se desconoce de la materia y más aun de sus derechos.

DEFINICIÓN Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

En cuanto a la definición de proveedor, nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) la define como:

Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.¹⁶

Por su parte la resolución 123/96 del MERCOSUR, nos da el siguiente concepto:

Art.1 B) Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública y en este ultimo caso estatal o no estatal, así como los entes despersonalizados de la Administración Pública de los Estados Partes, que desarrolle de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de fabricación, producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, distribución y/o comercialización de productos y/o servicios.

¹⁶ Artículo, 2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del año 2000.

Así también, dentro del ordenamiento jurídico de Uruguay, existe la Ley Uruguaya de Defensa del Consumidor (2000) misma que en su artículo 3 define al consumidor como:

Toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.¹⁷

De estas definiciones se puede concluir que proveedor, es toda persona ya sea física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que realicen actividades relacionadas con la producción, importación, distribución o de comercialización, o como refiere la Ley interna de Defensa del Consumidor que presten un servicio ya sea a los consumidores o usuarios; es decir esto incluye a todo profesional que preste servicios por los que cobre un precio o tarifa.

Las características de la definición de proveedor son la **Onerosidad ya que implica una contraprestación entre las partes y el carácter habitual y permanente de la actividad del mismo** (Piedra, 2018).

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Se entiende por obligación, aquel mandato mediante el cual una persona determinada se encuentra comprometida al cumplimiento de un precepto u orden; analizando desde la óptica jurídica, se entiende a la palabra obligación como aquella circunstancia imperativa a la cual se encuentra subordinada una persona. En el área del Derecho de Consumidor se verifica que existen quince obligaciones determinadas que se presume son acatadas por los proveedores en las relaciones de consumo.

Al hablar de las Obligaciones que tiene que cumplir el proveedor, tal y como se establece en la normativa ecuatoriana, debo señalar que estas se encuentran recogidas y detalladas en la Constitución y en la LODC; a sabiendas de que estos preceptos son circunstancias que deben ser cumplidas a cabalidad en función de los derechos y principios que rigen esta materia.

¹⁷ Artículo, 3. Ley Uruguaya de Defensa del Consumidor.

Las obligaciones del proveedor se encuentran establecidas desde el artículo 17 al 31 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000).

1. OBLIGACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN:

Obligación que se encuentra establecida en el artículo 17 de la LODC¹⁸. Se entiende por entrega de información, que el proveedor mantendrá informado al consumidor en cuanto al bien o servicio, **sobre sus características**, es decir especificando peso, medida, cantidad, especificaciones de uso, fecha de caducidad, etiquetado, registro sanitario, norma INEN, el tiempo de garantía, que puedan influir sobre la decisión de adquirirlo o no. Es importante mencionar que esta obligación abarca tres escalas de información, siendo la primera la información *per se* la cual hace referencia a las características del bien o servicio; la segunda es la que se encuentra prescrita en el artículo 9 de la LODC, siendo el proveedor quien tiene que entregar la Información Básica Comercial mencionada anteriormente¹⁹; y finalmente la información que tiene que encontrarse plasmada en el Rotulado Mínimo de alimentos o medicamentos.

La norma es clara en manifestar que el consumidor al ostentar esta facultad electiva, asume la responsabilidad sobre el producto o servicio que adquiere. Se verifica que esta obligación tiene estrecha relación con el derecho a elegir con total libertad y según sus necesidades, ya que al estar bien informados con las características del bien o servicio el consumidor podrá hacer elecciones racionales y cuidar sus intereses.

2. OBLIGACIÓN DE ENTREGAR EL BIEN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Esta obligación se encuentra establecida en el art. 18 de la LODC²⁰, se debe entender entonces que una vez que se configure la relación de consumo, el proveedor tiene que

¹⁸ Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

¹⁹ Art. 9.- Información Pública. - Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto. Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final. Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

²⁰ Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo

entregar o prestar, el bien o servicio que haya sido adquirido, de manera oportuna conforme a las condiciones en las que fueron pactadas entre proveedor y consumidor. Sin que por ningún motivo se pueda diferir el tiempo de la entrega o prestación del servicio.

En el supuesto de que el proveedor no cumpla con lo acordado, el consumidor podrá reclamar por su derecho que ha sido vulnerado, de esta manera lo que busca es la protección y compensación a través de la reparación integral por los perjuicios causados por el tiempo de no haberse cumplido la obligación. Debo hacer referencia al principio de Vinculación de la Oferta; ya que tiene relación con esta obligación, debido a que el proveedor con el solo hecho de ofertar públicamente bienes o servicios, tiene la obligación de cumplir con las condiciones ofertadas por el efecto vinculante que produce la oferta pública, ya que se instaura una relación entre el oferente y el posible consumidor.

3. OBLIGACIÓN DE INDICAR EL PRECIO:

En cuanto al precio final que se publicite de un bien o un servicio, este debe ser expuesto con claridad y sin confusión; de conformidad con el artículo 19 de la LODC²¹. Mismo que es claro y se bifurca en dos aristas, la primera arista apunta a combatir cualquier tipo de resultado negativo ya sea doloso o culposo, en relación a la unificación pública de los precios finales, esta circunstancia tiene directa relación con el derecho a la protección contra la publicidad engañosa, entendiendo a la misma como la posibilidad de distorsionar la información a efecto de confundir al potencial consumidor²². La segunda arista se enfoca en establecer una excepción a la regla general de la unificación de precios, pues propende a la

acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

²¹ Art. 19.- Indicación del Precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal. Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

²² Publicidad Engañosa. - Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

regulación de los precios finales de bienes o servicios característicos, mismos que se regulan de manera convencional, lo que puede ser en el caso de la costumbre.

Cabe indicar que en el precio final se incluyen los tributos entendiéndose por tributo según Mersan, (1997) como, “(...) *prestaciones pecuniarias que el Estado u otros organismos de Derecho Público exigen en forma unilateral a los ciudadanos para cubrir las necesidades económicas*”²³. O en el supuesto de aplicar un recargo por la utilización ya sea de tarjetas de crédito, débito, cheques o transferencias por medios digitales; lo cual constituye una falta al trato transparente, equitativo y no discriminatorio como se ha mencionado anteriormente el COMYF reconoce estos medios de pagos por ende es inaceptable que el precio varíe. Ya que se estaría discriminando los medios de pago y una falta al cumplimiento de sus obligaciones, al no establecer de manera correcta el precio final, y como consecuencia los consumidores y usuarios no podrán ejercer su derecho a decidir libremente que producto o servicio adquirir.

4. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS:

Esta obligación se encuentra relacionada con el derecho que tiene el consumidor a la reparación por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios. Según esta obligación la cual se encuentra prescrita en el artículo 20 de la LODC²⁴; el consumidor puede hacer valer este derecho, eligiendo ya sea la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio.

Cabe mencionar, que los contratos tienen tres elementos: según el Código Civil de Chile (2000) en su artículo 1444, define los elementos en: a) esenciales.- se entiende por cosas “de la esencia de un contrato aquellas cosas sin las cuales o no produce efecto alguno, o degenera en otro contrato diferente”; b) naturales.- los elementos de la naturaleza son aquellos “que no siendo esenciales en él, se entienden pertenecerle, sin necesidad de una cláusula especial”; y c) accidentales.- se entiende por elementos accidentales de un acto jurídico aquellos “que ni

²³ Los tributos se clasifican en impuestos, tasas y contribuciones especiales.

²⁴ Art. 20.- Defectos y Vicios Ocultos. - El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

esencial ni naturalmente le pertenecen, y que se le agregan por medio de cláusulas especiales”. Los elementos naturales de estos contratos son lo que las leyes vigentes establecen, como los vicios redhibitorios y el saneamiento por evicción, los cuales tienen como efecto jurídico la rescisión del contrato. Según el artículo 1797 del Código Civil, el cual prescribe que *“Se llama acción redhibitoria la que tiene el comprador para que se rescinda la venta o se rebaje proporcionalmente el precio, por los vicios ocultos de la cosa vendida raíz, o mueble, llamados redhibitorios”*. Es decir, el consumidor podrá pedir que se deje sin efecto el contrato o la reducción del precio ya que de haber sabido con anterioridad a la compra el consumidor pudo haber optado por no adquirir el bien o pagar un menor precio por el mismo, Según el artículo 1798 numeral 2 del Código Civil:

Art. 1798: Son vicios redhibitorios los que reúnen las calidades siguientes: 1.- Haber existido al tiempo de la venta; 2.- Ser tales que por ellos la cosa vendida no sirva para su uso natural, o sólo sirva imperfectamente, de manera que sea de presumir que conociéndolos el comprador, no la hubiera comprado, o la hubiera comprado a mucho menos precio; y, 3.- No haberlos manifestado el vendedor, y ser tales que el comprador haya podido ignorarlos sin negligencia grave de su parte, o tales que el comprador no haya podido fácilmente conocerlos en razón de su profesión u oficio.

Los vicios ocultos en materia civil comprenden únicamente dos pretensiones las cuales son la rescisión de la venta o la rebaja del precio, a diferencia de esta obligación ya que el consumidor puede exigir además de las ya mencionadas, la reposición del bien. De igual manera, según el Código Civil esta acción prescribe en seis meses tratándose de cosas muebles y un año en el caso de bienes raíces; no obstante, las acciones civiles contempladas en la LODC prescriben en doce meses a partir de la entrega del bien o desde que se terminó de prestar el servicio; a excepción de que la garantía le otorgue un plazo mayor.

5. OBLIGACIÓN DE ENTREGAR FACTURAS:

El proveedor de productos o servicios, está obligado a entregar facturas al consumidor o usuario, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los consumidores, ya que al facturar se lleva un registro del negocio realizado y a su vez el consumidor tiene un documento que

lo respalde para poder reclamar en caso de llegar a tener inconvenientes con el producto o servicio; conforme el artículo 21 de la LODC²⁵.

Según el Código de Comercio (2019), en su artículo 13 manifiesta que:

Art. 13.- Son deberes específicos de los comerciantes o empresarios los siguientes:

- a) Llevar contabilidad, o una cuenta de ingresos y egresos, cuando corresponda, que reflejen sus actividades comerciales, de conformidad con las leyes y disposiciones reglamentarias pertinentes.

Por otra parte, el Código de Comercio prescribe en su artículo 29 lo siguiente:

Art. 29.- En el curso de una causa judicial o arbitral podrán el juez o el árbitro ordenar a petición de parte, o aun de oficio, la inspección o exhibición contable, pero sólo para el examen y compulsa de lo que tenga relación con el asunto que se ventila; lo cual deberá designarse previa y determinadamente.

Esta determinación no conlleva el deber de hacer un señalamiento exacto de cuentas o asientos, sino la identificación de los rubros controvertidos. Se podrá incorporar a los procesos judiciales o arbitrales la información contable obtenida durante la inspección o exhibición a través de capturas o copias de datos de sistemas contables; o incorporar tales capturas en medios de soporte que estarán a disposición de los intervinientes en el proceso.

De igual naturaleza y eficacia será la información obtenida a través de peritos designados por los jueces o árbitros en las respectivas causas que conozcan, peritos

²⁵ Art. 21.- facturas. - El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario. En caso de que, al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo. En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar, además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

que estarán obligados a guardar la confidencialidad de la información que han obtenido.

Es decir, la normativa interna reconoce a los registros contables como un medio de prueba, dentro de los cuales se encuentran el libro contador de facturas; con el cual el consumidor podrá acreditar la existencia de la relación de consumo y las obligaciones derivadas de aquella. Ya que con lo expuesto se va a poder evidenciar si efectivamente el proveedor cumplió las obligaciones derivadas de la relación de consumo, en aras de velar por la protección de los derechos de los consumidores. A su vez se podrá verificar el cumplimiento de las obligaciones que recaen sobre el consumidor, las cuales se verán limitadas en relación con el proveedor. Con esta obligación los proveedores deben llevar contabilidad y entregar facturas, de esta forma los consumidores podrán obtener dicha información, y en su defecto ser presentada como prueba para justificar el negocio realizado.

6. OBLIGACIÓN DE REPARACIÓN DEFECTUOSA:

Esta obligación se encuentra recogida en el artículo 22 de la LODC²⁶, la misma le da al consumidor el derecho de que en el caso de que un bien haya sido reparado y esté llegando a presentar defectos o problemas con el servicio que fue contratado, que sea responsabilidad del prestador de dicho servicio; el consumidor podrá pedir la reparación sin ningún costo adicional dentro de los noventa días, contados desde que recibió el bien, de igual manera tiene la posibilidad de que se reponga dicho bien en un plazo de treinta días, con la excepción de que si se otorgase una garantía por un plazo superior, se tiene que acatar la misma.

7. OBLIGACIÓN DE RESTITUIR EL VALOR DEL BIEN E INDEMNIZAR, POR DETERIORO:

²⁶Art. 22.- Reparación defectuosa, Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

Esta obligación surge por el deterioro de los bienes que son objeto de ciertos servicios, ya sea y como menciona el artículo 23²⁷ de la LODC, de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro que sea similar. En este caso si el bien sufre un deterioro el cual consecuentemente provoque que su valor ya no sea el mismo, es decir que disminuya o que el bien objeto del servicio se encuentre ya sea total o parcialmente inadecuado para seguir usándolo para lo que fue creado. Es decir, en esta situación al consumidor se le restituirá el valor del bien que tuvo que haber sido registrado en la **nota de ingreso**, la cual en nuestra sociedad por lo general no se acostumbra a establecer el valor del bien, situación que debería cambiar para que de esta manera no se vea afectado el patrimonio de los consumidores; más la indemnización por haber ocasionado el deterioro del bien.

8. OBLIGACIÓN EN CUANTO A LA REPARACIÓN DE CUALQUIER TIPO DE BIEN:

Al hablar de esta obligación tenemos que entender dos cosas, ya que según el artículo 24 de la LODC²⁸, el cual manifiesta que, al momento de contratar un servicio con el objeto de reparar un bien, se entiende que está dentro de dicho contrato la obligación del proveedor de repararlo únicamente con “*componentes y repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate*” con la excepción de que las partes hayan convenido lo contrario. Entonces si el proveedor del servicio de reparación incumple con esta obligación implícita, el usuario tendrá el derecho de reclamar su indemnización y a su vez le acarrea sanciones al proveedor, teniendo además que cambiar dicho componente o repuesto sin ningún costo adicional.

9. OBLIGACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO:

²⁷ Art. 23.- Deterioro de los Bienes. - Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

²⁸ Art. 24.- Repuestos. - En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Por otra parte, el artículo 25 de la mencionada Ley²⁹ hace referencia a la obligación que tienen los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes; ya que al momento que un consumidor adquiere un producto, él cuenta con el “*derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*” como se ha manifestado anteriormente. El cual implica una obligación de prevención por parte del proveedor, así como también el Estado deberá vigilar que los bienes y servicios ofertados en el mercado cumplan con los requisitos legales y de calidad, pues cabe mencionar que los proveedores tienen que cumplir con “*asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico*”, durante el tiempo que los produzcan, sean ensamblados, importados o distribuidos dentro del país, así como también por un tiempo posterior de acuerdo a la vida útil que deban cumplir dichos bienes. Lo cual será determinado según las normas técnicas del Instituto Nacional de Normalización (INEN).

10. OBLIGACIÓN DE REPOSICIÓN:

Por otra parte, los proveedores tendrán presente que al momento de vender un bien que esté conformado por “distintas unidades, partes, piezas o módulos” conforme manifiesta la Ley en su artículo 26³⁰, se lo considerara como un solo bien, aunque dichas partes del mismo puedan tener otra utilidad por separado y al hablar de su reposición los proveedores lo podrán realizar de acuerdo a dicha unidad, parte, piezas o módulos; teniendo en cuenta que tiene que ser la misma, es decir otra igual, garantizando así su posterior uso.

11. OBLIGACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS PROFESIONALES:

²⁹ Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

³⁰ Art. 26.- Reposición. - Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

En cuanto a los proveedores de servicios profesionales, la Ley manifiesta en su artículo 27³¹, que dichos servicios tienen que ser brindados conforme a la ética profesional, es decir que el profesional ya sea en la rama de la medicina, del derecho, bienes raíces, ingenieros, etc. Tienen que actuar con responsabilidad, obedeciendo la Ley que los ampare, por ejemplo los abogados tienen que desempeñar su profesión bajo el amparo de la Ley de Federación de Abogados, los médicos se rigen por la Ley Orgánica de Salud, los corredores de bienes raíces por la Ley de Corredores de Bienes Raíces, para los ingenieros la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería. De esta manera los proveedores de servicios profesionales deben brindar a sus clientes una asesoría de calidad, e informando sobre los parámetros considerados para el pago de dicho servicio.

Los proveedores de servicios profesionales deben procurar una aptitud adecuada para desempeñar su trabajo, es decir deben cumplir con lo acordado dentro de la relación de consumo, con base a distintos valores como la ética, probidad, moral, responsabilidad, compromiso, respeto, etc. Con la finalidad de que este contenido axiológico se pueda reflejar en la relación de consumo y que de esta manera exista equidad en la relación de consumo.

Como se ha manifestado anteriormente, este particular es un avance en materia de derechos ya que ha sido una innovación para nuestra Constitución y para la LODC el establecer a los servicios profesionales como parte de la relación de consumo. Con base en el Derecho Comparado se puede verificar que en Argentina no ha habido avances en esta materia en lo referente a los servicios profesionales, a diferencia de Colombia en el cual su Estatuto de Defensa del Consumidor ha establecido que dentro de la garantía de bienes y servicios están incluidos los profesionales tales como de la medicina o abogacía, siempre que se demuestre que es una relación de consumo, lo cual es un tema un tanto oscuro y por la confusión que causa puede afectar a la protección del consumidor.

12. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA Y DERECHO DE REPETICIÓN:

³¹ Art. 27.- Servicios Profesionales. - Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas. En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Frente al desequilibrio que existe en la relación de consumo (consumidor-proveedor), en la normativa interna de Defensa del Consumidor en el artículo 28³², serán solidariamente responsables los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quienes hayan puesto su marca en la cosa o servicio, ya que como consumidores adquirimos productos a diario los cuales pueden ocasionarnos un daño ya sea por vicio o defecto de los bienes o servicio prestado. Esta obligación está ligada con el principio de solidaridad en la cadena de producción y comercialización³³, ya que el consumidor al no poder identificar en qué eslabón de la cadena de producción y comercialización se produjo el daño o perjuicio, él podrá optar por reclamar a cualquiera de los agentes económicos que participaron en dichas cadenas. Por otra parte, el proveedor requerido tiene la posibilidad de ejercer la acción de repetición en contra de quien generó el daño o perjuicio al consumidor.

Aunque cabe mencionar dos excepciones ya que cuando el reclamo se trate de la devolución del valor pagado, la acción tendrá que ser dirigida solo al vendedor final que recibió el dinero y en el caso del transportista responderá únicamente por los daños ocasionados al bien cuando haya sido por motivo del servicio prestado.

13. DERECHO DE REPETICIÓN DEL ESTADO:

Dentro de nuestro ordenamiento jurídico en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 29³⁴, establece que el Estado es el ente que puede plantear una acción de repetición en contra de funcionarios públicos que hayan inobservado la normativa interna para la

³² Art. 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición. - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final. El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

³³ Solidaridad en la cadena de producción y comercialización: como consumidores a diario adquirimos productos o servicios de cuyo uso puede derivarse un daño, o un perjuicio, esta situación nos lleva a la necesidad de ejercer el derecho a reclamar, para obtener el resarcimiento por el perjuicio irrogado. Surge entonces la pregunta de contra quien dirigir nuestro reclamo. El derecho está consagrado claramente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y faculta al consumidor para reclamar a cualquiera de los agentes económicos que participó en la cadena de producción o de comercialización.

³⁴ Art. 29.- Derecho de Repetición del Estado. - Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

defensa del consumidor y por ende vulnerado los derechos de los mismos; y de esta forma recuperar lo pagado. Cabe destacar, el enfoque garantista que nos da la Constitución de la República en el artículo 11 numeral 9 inciso tercero en el cual habla del derecho de repetición, *“El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas”*.

Al hablar del derecho de repetición del Estado, debemos hacer referencia que este se encuentra limitado por el principio de reparación integral, ya que se circunscribe a las acciones encaminadas para la reparación del daño. A su vez cabe mencionar que la reparación integral no tiene límites expresos en la norma sino se encuentran desarrollados en la doctrina, según Domínguez (2010) establece unos límites al principio de reparación integral los cuales son: *“Evaluación del Daño, Consideraciones económicas, Límites jurisprudenciales, Límites legales clásicos, Limitaciones convencionales”* (p. 9-28). La importancia de este particular es que la acción de repetición que tiene el Estado, se ve limitada por el Principio de Reparación Integral, el cual se encuentra limitado a su vez por el daño en sí mismo ya que lo que se pretende reparar se lo hará en función únicamente del daño. Se puede decir que el derecho de repetición del Estado se ve limitado por la situación económica del responsable de un daño, ya que esto lo limitaría en cuanto a la proporcionalidad de la reparación siendo un requisito imprescindible para evitar desequilibrios económicos en cuanto a indemnizaciones, y de esta manera obtener cuantificaciones justas en aras de evitar perjuicios posteriores. Este límite es indispensable ya que en la realidad jurídico social un mismo daño puede afectar de manera distinta a dos personas, basando la cuantificación en ciertos parámetros, siendo las consideraciones económicas una de ellas en vista de que esta será distinta en virtud de las diferencias entre una y otra persona.

14. LA RESOLUCIÓN:

Se entiende por resolución, como la ineficacia del acto jurídico existente ya sea por el incumplimiento de la obligación o lo pactado por las partes, es decir que vuelve al estado anterior dejando sin efectos el contrato. A diferencia de la resciliación ya que en esta las partes deciden dejar sin efecto un contrato bilateral, dependiendo de la autonomía de la voluntad de las partes. El consumidor podrá pedir la resolución del contrato, cuando el

proveedor no cumpla con lo convenido por las partes, es decir cuando se encuentre en mora, entendiéndose por mora como el retraso en el cumplimiento de una obligación; esto conforme el artículo 30 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor³⁵.

Cabe manifestar, que al hablar de la resolución de los contratos debemos remitirnos al Código Civil ya que en su artículo 1505 nos habla acerca de que en los contratos bilaterales se encuentra implícita la condición resolutoria tácita, y en el caso de no cumplirse lo pactado por una de las partes, podrá la otra parte pedir la resolución o el cumplimiento de la obligación con la respectiva indemnización de perjuicios; respecto al texto del artículo al cual he hecho referencia, debo precisar que de esta figura jurídica nace la acción en materia de consumidores por el incumplimiento del proveedor en la relación contractual de consumo.

15. LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES:

Las acciones contempladas en esta ley dentro del ámbito civil, prescribirán en un plazo de doce meses, mismo que se contabiliza desde el momento de la recepción del bien o el cumplimiento del servicio adquirido; en el supuesto de haber otorgado una garantía con un plazo mayor al de doce meses se tomará en cuenta dicho plazo para efectos de la prescripción; conforme lo prescrito en el artículo 31 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor³⁶. Por ejemplo, como se ha mencionado anteriormente los vicios ocultos en materia civil prescriben en seis meses cuando son bienes muebles y un año en el caso de bienes raíces, a diferencia de lo que prescriben la LODC otorgando un plazo de doce meses tanto a bienes mueble como inmuebles.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En cuanto a los principios, hay que partir definiendo que es un principio, para lo cual haré referencia a algunos autores:

Según Jaramillo (2010) define a los principios como:

³⁵ Art. 30.- Resolución. - La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.

³⁶ Art. 31.- Prescripción de las Acciones. - Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio. Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción.

(...) se puede afirmar que los principios son normas generales abiertas [*verbi gratia* los derechos], socialmente construidas, que tienen un esencia o carga política y axiológica, cuya interpretación, a diferencia de las reglas es necesaria, toda vez, que los principios llevan consigo conceptos que tienen múltiples soluciones; por lo que, los jueces, durante la labor hermenéutica, deben propender a una óptima satisfacción, mediante las técnicas o métodos de interpretación establecidos en la Constitución y la Ley”. (p.31).

Por otra parte, Ávila (2008) cita al autor Robert Alexi el cual nos da una definición de principios:

Los principios son mandatos de optimización. Por lo tanto, al considerarse mandatos, se refuerza la idea de que son normas jurídicas y, como tales deben ser aplicadas. Por otro lado, al decirse que son de optimización, quiere decir que su finalidad es alterar el sistema jurídico y también la realidad.

a) LA SOLIDARIDAD EN LA CADENA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.

Como consumidores a diario adquirimos productos o servicios de cuyo uso puede derivarse un daño, o un perjuicio, esta situación nos lleva a la necesidad de ejercer el derecho a reclamar, para obtener el resarcimiento por el perjuicio irrogado. Surge entonces la pregunta de contra quién dirigir nuestro reclamo. El derecho está consagrado claramente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y faculta al consumidor para reclamar a cualquiera de los agentes económicos que participó en la cadena de producción o de comercialización (Piedra, 2018).

Este principio está relacionado con lo que establece el artículo 28 de la LODC, el cual manifiesta:

Art. 28. Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición. - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respeto del vendedor final. El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Este principio es relevante porque al ser una ley social, lo que busca es equiparar la relación entre consumidor y proveedor, considerando que el consumidor es la parte débil de dicha relación; por ende, el consumidor podrá acudir a reclamar su derecho vulnerado, a cualquier agente económico que haya intervenido en la cadena de producción y de comercialización, dejando la acción de repetición para la persona requerida. Cabe manifestar que hay dos excepciones como prescribe el artículo antes mencionado, la primera implica que, en el supuesto de pretender la devolución de los valores pagados, la acción será dirigida únicamente al vendedor final, ya que fue él quien recibió el monto por concepto de pago; y la segunda, implica que en el caso del transportista este responderá por los daños causados al bien cuando se hayan producido por motivos relacionados a la prestación de su servicio.

b) RESPONSABILIDAD OBJETIVA O SOLIDARIA.

Este principio tiene directa relación con el anterior, el problema que significa para el productor tratar de demostrar en qué eslabón de cadena de producción y/on comercialización se produjo el daño al producto que causó perjuicio al consumidor, así como la casi imposibilidad de individualizar al responsable directo de la conducta de donde se derivó el daño. Por esta razón, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor adopta una solución que permite al consumidor presentar un reclamo, demostrando únicamente la conexión entre el hecho de colocar el producto o servicio y el perjuicio o mal sufrido (Piedra, 2018).

Este principio rompe con el nexo causal, ya que nuestro Código Civil se basa en la Teoría de la Responsabilidad Subjetiva del daño, en cuanto a la responsabilidad civil deben concurrir cuatro elementos que son: el hecho, ya sea por acción u omisión, el perjuicio o daño el cual puede ser patrimonial o extra patrimonial, la culpa la cual el Código Civil nos dice cuáles

son las especies de culpa en su artículo 29³⁷; y por último la relación de causalidad en el cual tiene que haber la conexión del perjuicio y el responsable.

A diferencia del Derecho del Consumidor, ya que este se basa en la Teoría de la Responsabilidad Objetiva del daño; como hemos manifestado en líneas anteriores, esta teoría a diferencia de la primera se basa en el daño y no en la culpa, dejando de esta manera como requisitos para accionar: el de justificar el perjuicio y el nexo causal. Teniendo en consideración que la responsabilidad civil puede nacer de una relación contractual o extracontractual, al hablar de responsabilidad contractual hacemos referencia a que hay un incumplimiento de una obligación previamente establecida en un contrato; y en la responsabilidad extracontractual no existe un convenio previo, sino que nace del perjuicio ocasionado ya sea por una conducta dolosa o culposa.

c) INVERSIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA.

La evolución del derecho procesal y de toda la sistemática de la prueba consagrada en la Ley de Defensa del Consumidor, presente una solución que rompe con el derecho tradicional mercantil y civil, no así el penal, y es que le da al consumidor la presunción de que su afirmación sea una verdad, es decir no tiene que probar los fundamentos de su acción o reclamo, dejando al proveedor la obligación de desvirtuarla, de probar que dicha afirmación no es cierta o que no tiene responsabilidad en el hecho. En consecuencia, al proveedor le corresponde presentar todos los presupuestos de hecho, así como los técnicos y económicos a fin de demostrar su inocencia. Este principio de inversión de la carga de la prueba, es una ruptura del principio de inocencia consagrado en nuestro sistema legislativo, pues se parte del hecho de que el acusado es culpable y tiene que demostrar su inocencia (Piedra, 2018).

³⁷ Art. 29.- La ley distingue tres especies de culpa o descuido: Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa, en materias civiles, equivale al dolo. Culpa leve, descuido leve, descuido ligero, es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. Culpa o descuido, sin otra calificación, significa culpa o descuido leve. Esta especie de culpa se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano. El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa. Culpa o descuido levísimo, es la falta de aquella esmerada diligencia que un hombre juicioso emplea en la administración de sus negocios importantes. Esta especie de culpa se opone a la suma diligencia o cuidado. El dolo consiste en la intención positiva de irrogar injuria a la persona o propiedad de otro.

Principio que obedece a la realidad social, ya que los consumidores o usuarios al momento de reunir las pruebas que sean necesarias para demostrar sus afirmaciones, pueden tener dificultades para conseguir las mismas, ya que el proveedor puede aprovecharse de la situación de ventaja en la que se encuentra y podría no otorgarle la información que requiera para probar el daño que haya sido causado por algún producto defectuoso o un mal servicio realizado.

d) PRINCIPIO PROCONSUMIDOR.

El Derecho del consumidor, por su carácter social y orientado a la protección de los consumidores, debe sin duda alguna gozar de ciertas ventajas frente a otros, ya sea cuando en la ejecución de sus normas se encuentren dudas, o en el caso de existir vacíos no regulados; esta ventaja por llamarlo de alguna forma, se le denomina principio pro consumidor; al igual que en el derecho laboral, el penal y otros, en este caso también, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manda al juez “en caso de duda en cuanto a la aplicación de las leyes establecidas, a aplicar lo más favorable al consumidor (Piedra, 2018).

Al hablar del principio pro consumidor, tenemos que observar que este tiene un alcance importante, a través del cual se va a favorecer al consumidor o usuario en el caso de que existan dudas, vacíos legales, o contradicción entre normas, en virtud de que el objetivo primigenio de esta Ley es proteger los derechos de los consumidores y procurar que exista equidad y seguridad jurídica entre proveedor y consumidor.

e) PRINCIPIO DE LA VINCULACIÓN DE LA OFERTA.

Este principio propio del Derecho del Consumidor constituye también una ruptura del derecho tradicional, pues al contrario con lo que se establece en el derecho mercantil, en el cual se considera perfeccionado el vínculo contractual entre proveedor y consumidor cuando se ha aceptado la oferta y no meramente cuando se ha realizado está; el Derecho del Consumidor considera innecesario el vínculo mediante aceptación de la oferta, por cuanto por el mero hecho de ofertar bienes o servicios públicamente, se instaura la relación entre ofertante y los potenciales clientes o consumidores, obligándose el proveedor a cumplir con las condiciones ofertadas (Piedra, 2018).

Por otra parte, este principio es importante y marca la diferencia con el Derecho mercantil, puesto que con el mismo se genera una obligación para el proveedor de cumplir con su oferta pública, incluso antes de haber sido aceptada sino por el solo hecho de ofertar, de lo cual se relacionado con el principio anterior ya que si el proveedor de bienes o servicios no cumpliera con su oferta le acarrearía responsabilidad civil (Piedra, 2018).

De igual manera la LODC en su artículo 46³⁸ nos menciona acerca de las promociones y ofertas; ya que el proveedor tendrá que establecer el tiempo de duración de la misma, el precio del producto o servicio y los beneficios que obtendrá el consumidor; para que al momento de elegirlos, lo haya hecho de una manera consciente y responsable.

f) EFECTOS GENERALES DE LA SENTENCIA.

Se entiende que la sentencia puede ser aprovechada por otros consumidores en iguales condiciones pero que no han procedido a demandar o reclamar sus derechos en juicio, salvo que las personas a quienes puede beneficiar el fallo renuncien expresamente a este beneficio. Tiene su razón de ser en el hecho que, a igual perjuicio es necesaria una igual reparación, pues el proveedor provocó un perjuicio tanto en el consumidor quien demandó, como en aquellos que no lo hicieron y ambos requieren de una justa reparación (Piedra, 2018).

Con este principio los consumidores y usuarios, pueden beneficiarse de las sentencias siempre que no hayan reclamado su derecho en un juicio, con la excepción de que renuncie expresamente al mismo; ya que en algún momento todos somos consumidores o usuarios y cuando se sufra un daño el mismo va a necesitar igual reparación, siempre que el consumidor se encuentre en una condición igual.

Como se puede verificar, estos principios del Derecho del Consumidor rompen con el derecho tradicional, ya que al ser esta una Ley social tiene como objetivo proteger a la parte

³⁸ Art. 46.- Promociones y Ofertas. - Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.



más débil de esta relación que es el consumidor, para de esta manera poder equiparar la relación de consumo, y que no exista vulneración de sus derechos.



CAPITULO II

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Al hablar de la Defensoría del Pueblo tenemos que partir diciendo qué es la misma, por lo cual mencionaremos a la Constitución de la República (2008) ya que, en su sección quinta, artículo 214 manifiesta que *“La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”*.

De igual manera el artículo 215 del cuerpo normativo antes mencionado, prescribe las funciones de la Defensoría del Pueblo, las cuales son:

Art. 215. La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

Entonces podemos decir que la Defensoría del Pueblo al tener como función la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, dentro de esto se encuentran los derechos de los consumidores y usuarios; y como menciona la Constitución tiene como atribución el

patrocinar de oficio o a petición de parte “*los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados*”, es por ello que la LODC (2000) prescribe en su artículo 81 que:

Art. 81. Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.

De acuerdo al inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Es importante destacar que, según este artículo, la Defensoría del Pueblo tiene como atribuciones en materia de Derecho de Consumidores, conocer y pronunciarse sobre los reclamos y quejas, que sean presentados por personas que hayan sido vulneradas en sus derechos tanto nacionales como extranjeros. Cabe mencionar que la Defensoría del Pueblo no tiene facultad resolutoria y sancionatoria, es por ello que este procedimiento resulta la mayoría de veces obsoleto para la tutela de los derechos de los consumidores.

PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSOÍA DEL PUEBLO.

En cuanto al procedimiento, según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) en su artículo 82 establecía que, en cuanto al procedimiento serán aplicables las disposiciones del título III, capítulo II de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de 1997.

Es decir, el trámite puede iniciar con cualquier persona de forma individual o colectiva ya sea el consumidor, el fiscal, el defensor del pueblo o las asociaciones de consumidores; que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecido en la Constitución de la República,

en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o en Tratados Internacionales de Derechos Humanos acerca de esta materia.

Recibida la queja, se procede a su trámite o al rechazo de la misma; en el art. 17 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo se establecen las quejas que deberán ser rechazadas, mismas que me permito detallar: 1. *las quejas anónimas*: representan a las solicitudes que se hacen sin tener un remitente determinado, lo cual colisiona con la legitimación activa en vista de que no se tiene conocimiento del accionante, y lógicamente no se puede tramitar si una de las partes es anónima; 2. *Las quejas que revelan mala fe*: son aquellas en las cuales se observa cierta intencionalidad de beneficiarse a costa del proveedor; 3. *Las quejas con carencia de pretensión o fundamentos*: se entiende a las mismas como aquellas en las cuales no se define expresamente lo que solicita o no concuerda con la realidad de los hechos; y 4. *Aquellas quejas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros*: aquellas en las cuales su tramitación conlleve afectación directa a derechos de personas extrañas a la relación de consumo.

Una vez admitida la queja, se procede a su inmediata investigación sumaria³⁹, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho, esto hace referencia a los medios de prueba reconocidos en el ordenamiento jurídico interno ecuatoriano y son la prueba documental, testimonial, pericial e inspección judicial; posteriormente se corre traslado con el contenido de la queja a los presuntos responsables de las acciones u omisiones a fin de que se les notifique y contesten la misma en un “plazo” de ocho días, no obstante se realiza únicamente en días hábiles; bajo prevención de lo dispuesto en la parte final del art. 19 del mismo cuerpo legal, la cual manifiesta que: “*la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos*”, entendiéndose a que el efecto que va a tener la falta de contestación por parte del proveedor es asimilar todo lo que afirma la persona que plantea la queja como real, no obstante, el legislador consciente de que una persona no puede contestar por diversas circunstancias incluso algunas ajenas a su

³⁹ Investigación sumaria en el lenguaje técnico-jurídico, se constituye como aquel procedimiento corto, en relación a su tiempo de duración, el cual tiene como objeto primigenio la determinación de responsabilidad de un sujeto en el caso de consolidarse como infractor de la ley que se encuentre vigente al momento de presentar una acción.

voluntad, establece el imperativo de investigar sobre los fundamentos de dicha queja aun cuando no exista contestación.

Formulada la contestación por parte de los presuntos responsables, el Defensor del Pueblo con base en una consideración facultativa, podrá decidir si considera necesario o no, convocar a una Audiencia Pública para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes, o con el objeto de promover y acordar la solución de la queja sometida a su consideración. Posterior a ello, se deja constancia resumida en un acta escrita, misma que es firmada por el funcionario y de quien actúe como su secretario; es pertinente indicar que esta acta al momento de firmarse, contiene la manifestación de la voluntad de quienes suscriben, comprometiéndose al cumplimiento de obligaciones y está adquiere el carácter de Título de Ejecución de conformidad con el artículo 363 numeral 6 del COGEP, los cuales son plenamente ejecutables en la vía judicial ante el juez competente (Juez Civil-Penal)⁴⁰ al momento que una de las partes incumpla las obligaciones contenidas en dicha acta.

Una vez concluida la investigación, conforme el artículo 10 del Reglamento de Tramite de Quejas “*se procede a emitir una resolución motivada sobre dicha queja, pudiendo desechar o acogerla total o parcialmente, la cual es inmediatamente notificada a las partes interesadas*”. Las partes pueden apelar la misma en el término de ocho días ante el Defensor del Pueblo, cuando no sea este funcionario el que la hubiere expedido. Y una vez resuelta la apelación “*las partes podrán utilizar esta Resolución definitiva para los fines que la ley les faculte, sin perjuicio de que se publique, de oficio o a petición de parte, por los medios de comunicación social*”.

Una vez agotado el procedimiento anterior, según el Art. 83 de la LODC, determinaba que:

En caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la

⁴⁰ El acta transaccional, al contener una obligación de dar, hacer, o no hacer, y tratarse de un tema de Derecho Privado es ejecutable ante la vía civil por ser materia mercantil. No obstante, la Corte Nacional emitió la resolución 07-2017 en la cual se establece que, (...) las solicitudes para la ejecución de los títulos contemplados en los numerales 2. Laudo arbitral, 3. Acta de mediación y 6. Actas transaccionales del art. 363 ibídem, serán conocidas por la o el juzgador de primera instancia de la materia del domicilio del ejecutado.

iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente. El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica. El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones (*hoy en día denominado Unidad Judicial Penal*)⁴¹ de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso. (texto agregado en negrita y cursiva es agregado)

De lo expuesto se evidencia una contradicción, ya que según el Reglamento de Tramite de quejas, el cual hacía referencia a que el Defensor del Pueblo emitirá una resolución motivada, y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor manifestaba que en caso de no haber llegado a un acuerdo la Defensoría del Pueblo emitirá un informe; ya que las dos son diferentes, al hablar de resolución citare al autor Guillermo Cabanellas, el cual define a la resolución como la “*Acción o efecto de resolver o resolverse*”, la “*solución de problema, conflicto o litigio*”, y también como el “*fallo, auto, providencia de una autoridad gubernativa o judicial*”. Analizando esto debemos hacer mención a las funciones que tienen los jueces, la cual tiene por fin la solución de los conflictos de intereses, es por ello que “en el ejercicio de su función la ley les confiere (...) poderes-deberes de decisión para resolver el conflicto de intereses y sus incidentes; poderes-deberes disciplinarios y de coerción, para imponer orden, disciplina, cumplimiento de sus providencias y resoluciones” (Machuca, 2014).

De lo cual se desprende que esta función no es propia del Defensor del Pueblo, debido a que la defensoría no tiene facultades resolutivas y sancionatorias, con base a lo expuesto el informe que emite la defensoría no es vinculante para el juez, el cual lo apreciará según su sana crítica; ocasionando un problema para la oportuna tutela de los derechos del consumidor, debido a que el consumidor solo estaría perdiendo su tiempo, esfuerzo y dinero al acudir al órgano administrativo y en el supuesto de presentar como prueba el informe en un procedimiento judicial, el mismo no tiene carácter obligatorio para el juez. Se puede decir que esto puede ocasionar que las víctimas de vulneración de sus derechos del consumidor, no prosigan con el trámite ante la vía judicial debido a que no llegan a ningún acuerdo en vía administrativa, por ende, tienen que acudir a la vía judicial para hacer valer sus derechos. De

⁴¹ Creadas mediante resolución No. 176-2014 emitida por el Pleno del Consejo Nacional de la Judicatura.

igual manera, surge otro inconveniente debido a que el procedimiento administrativo puede resultar prolongado, lo que ocasiona que transcurra el plazo de los doce meses como prescribe la LODC para poder accionar en la vía judicial; y de esta manera los derechos de los consumidores no puedan ser presentados ante la misma en razón de que la acción ya se encontraría prescrita, ya sea esto por descuido del funcionario público o incluso del profesional del derecho.

Por otra parte, al hablar del informe motivado debo hacer referencia a que en este se deben encontrar los requisitos del test de motivación, según Hernández (2018) la cual nos habla acerca del test de motivación según la Corte Constitucional, parte señalando que se entiende por motivación;

Motivar es argumentar, dar razones de la decisión tomada. Motivar no es señalar únicamente las disposiciones jurídicas pertinentes o citar doctrina con relación a la causa, sino que es la construcción del pensamiento jurídico a través del cual se llega a una determinada decisión. (p. 24)

La Corte Constitucional ha establecido tres parámetros importantes del test de motivación los cuales son: la *racionalidad*, implica que la resolución se encuentre basada en normas y principios constitucionales, según la autora antes mencionada la racionalidad responde a la pregunta de ¿Que normas fueron utilizadas para identificar la vulneración o no de un derecho? Es por ello que al momento de motivar se debe tener presente si se han aplicado las normas constitucionales y legales, las cuales le permitieron identificar si existió efectivamente una vulneración de los derechos invocados por la parte actora o caso contrario de no haber una vulneración.

La *comprensión* relacionada con el uso de un lenguaje asimilable para el público en general, es decir, de igual manera, según la autora “*el parámetro de comprensibilidad se refiere a que las decisiones deben poder ser fiscalizadas por el auditorio social no únicamente por las partes procesales*”. Es decir, se debe utilizar un lenguaje claro y sencillo que sea asimilable a cualquier persona de la sociedad y no solo a las partes que interfieren en el proceso.

Finalmente, la *lógica*, aquella armonía entre los fundamentos de hecho, derecho y la decisión final, evitando posibles contradicciones. Cuando hablamos de lógica quiere decir que la

decisión sea coherente con los elementos fácticos y jurídicos. Estos parámetros deben ser utilizados para argumentar la decisión tomada por el Defensor, ya que de lo contrario se estaría vulnerando el derecho a la tutela judicial efectiva, el debido proceso y la seguridad jurídica (Hernández, 2018).

Una vez que se han verificado los requisitos mencionados con anterioridad, el informe que emite la Defensoría se configura en aquel acto de comunicar información relevante, ya sea de manera escrita u oral, sobre cierta circunstancia; y en este caso el mismo tendrá que ser motivado por el Defensor del Pueblo; informe que no es vinculante para la autoridad judicial.

Posteriormente, en el año 2019 se derogó el artículo antes mencionado con la nueva Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial No. 481, del 11 de abril de 2019; en lo referente al procedimiento se deberá tener en cuenta la resolución No. 56-2017 y las reformas realizadas a la misma en la resolución No. 088 de fecha 13 de septiembre de 2019 las cuales se encuentran en el capítulo IV desde el artículo 46 al 51.

El procedimiento inicia con la presentación de una solicitud, la cual puede ser formulada por escrito o verbalmente y tendrá que cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento antes mencionado en su artículo 6⁴². De igual manera se tiene que verificar que el peticionario, cumpla con los requisitos de ser consumidor o usuario.

La solicitud es conocida por un servidor público designado para el caso, el cual tendrá que determinar su admisibilidad; si está incompleta tiene tres días para completar la solicitud a partir de la notificación, si la misma no presenta toda la información requerida será inadmitida y archivada. Si cumple con los requisitos se emite una providencia de admisibilidad, debiendo notificar a las partes adjuntando toda la

⁴² Art. 6.- Las quejas de los consumidores o usuarios deben reunir los siguientes requisitos: a. Los nombres y apellidos del denunciante o reclamante y de la persona o la entidad contra la cual se formula la denuncia o reclamo; en el caso de que aquél actúe en representación de una comunidad, colectividad o grupo de personas, acompañará la constancia escrita de su delegación para este efecto; b. Las circunstancias en las cuales se produjo la violación o inobservancia del derecho cuya tutela se reclama; el lugar, la fecha y la autoridad o persona o empresa particular responsable; c. El domicilio del denunciante o reclamante y el de la persona natural o jurídica presuntamente responsable de la violación de los derechos del consumidor o inobservancia de la ley; d. La medida reparatoria que se pretenda; y, e. Las pruebas documentales o testimoniales que fundamenten la queja. En el caso de registrarse cualquier omisión en el cumplimiento de estos requisitos, la Defensoría podrá, de oficio, ordenar que se complete la queja.

documentación presentada por el peticionario y convocando a una audiencia de conciliación y resolución.

La audiencia de conciliación y resolución comienza con la persona solicitante la cual dará una exposición circunstancial de los hechos y su petición; el proveedor debe contestar el requerimiento y con base a el principio de inversión de la carga de la prueba, deberá presentar las pruebas de descargo y los documentos con los cuales se crea asistido. Los documentos se presentan en los alegatos iniciales, para justificar las afirmaciones expuestas.

Posteriormente, se abre una etapa de conciliación la cual será guiada por el funcionario público y en el caso de ser necesario las partes se auto convocaran por única vez. Si las partes llegan a un acuerdo firman un acta de transacción la cual constituye título de ejecución, como se ha explicado anteriormente esto tiene como finalidad hacer cumplir las obligaciones contenidas en este título. Una vez firmada esta acta se procede a emitir una providencia de cierre y archivo del caso.

En el supuesto de no llegar a un acuerdo, las partes rinden sus alegatos finales iniciando por el consumidor. Se levanta un acta y se emite una providencia de archivo, el delegado provincial emitirá un pronunciamiento cuando considere que han sido vulnerados los derechos de los consumidores, el cual contendrá exhortos, alertas y recomendaciones del caso en cuestión y la remisión a las autoridades de control competentes.

Tanto en el procedimiento anterior como en el actual se desprende que, si las partes llegaban a un acuerdo en la audiencia de conciliación, ese acuerdo es considerado como título de ejecución el cual podrá ser presentado en la vía correspondiente para la ejecución del mismo en caso de incumplimiento.

No obstante, en el supuesto de no llegar a un acuerdo en audiencia de conciliación; con el procedimiento anterior el Defensor del Pueblo emitía un informe motivado con el cual podía

acudir ante las autoridades competentes para iniciar el respectivo procedimiento, informe que sería apreciado por el juez según su sana crítica⁴³.

Actualmente, en el supuesto de no llegar a un acuerdo el Defensor del Pueblo levanta un acta de imposibilidad de acuerdo y se archiva la causa; pero si considera que se han vulnerado derechos de los consumidores, emitirá un pronunciamiento exhortando a las autoridades de control competentes que se encarguen de controlar las posibles vulneraciones. Es pertinente indicar que dicho informe puede ser utilizado como un medio probatorio documental, mismo que deberá ser insertado al proceso por la parte interesada; este medio de prueba documental, por sí solo resulta obsoleto y no constituye prueba plena en absoluto; y es por aquello que el beneficio del mismo se dará en virtud de la apreciación del juez sobre la totalidad del conjunto probatorio que sea aportado por las partes para obtener una resolución favorable.

El Defensor debía elaborar un informe motivado en donde podía acoger total o parcialmente las pretensiones y sancionar, en otras palabras, el Defensor del Pueblo debería tener capacidad resolutoria y sancionatoria lo cual no sucede en la práctica porque carece de estas facultades. Si no se llegaba a un acuerdo con el informe que realizaba el Defensor, podía acudir a la vía judicial para iniciar el respectivo procedimiento, sin embargo, el mismo no era vinculante para el juez; lo cual hace cuestionable la vía administrativa debido a que si dicho informe no tiene ningún peso para el juez es innecesario acudir a esta vía y es preferible ir directamente a la vía judicial. Cabe mencionar que el informe en mención, es tomado como un mero formalismo procedimental, el cual en varias ocasiones carece de motivación, lo cual contraviene con la esencia de sí, ya que es un acto con el cual se está terminando un procedimiento administrativo y debería contener los acuerdos o desacuerdos respectivos, con su debida motivación. Conforme a lo establecido en la Constitución de la República en su artículo 76 numeral 7 letra 1 *“Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos”*.

⁴³ Entiéndase a la "sana crítica" como aquel sistema de valoración que es aplicado por el juez a los elementos que son aportados en un proceso, mismos que son apreciados por él desde un punto de vista racional, complementado con el criterio que ha sido adquirido a lo largo de su experiencia; lo que permite que dicha valoración sea apegada a las reglas de la lógica.



Con el procedimiento actual el Defensor cuando no se haya llegado a un acuerdo, emitirá un pronunciamiento cuando considere que se han vulnerado los derechos, el cual contendrá exhortos, alertas y recomendaciones a las autoridades de control competentes, para que actúen de manera oportuna y poder evitar posteriores vulneraciones. Sin embargo, el consumidor deberá acudir a la vía judicial para que inicie el respectivo procedimiento.

Procedimiento Administrativo.

El procedimiento puede iniciar de manera individual o colectiva, con la presentación de una solicitud, que puede ser escrita o verbal.

- 1.-Se admite a trámite debiendo notificar a las partes con la documentación presentada y convocar a audiencia de conciliación y resolución.
- 2.- Si la solicitud esta incompleta, tendrá tres días para completarla a partir de la notiicación.

En audiencia .- inicia el consumidor con una exposición de los hechos y con su petición.

El proveedor debe contestar y presentar las pruebas de descargo con base al principio de la Inversión de la carga de la Prueba.

Si las partes llegan a un acuerdo firman un acta transaccional (título de ejecución según el art. 363 del COGEP) y se emite una providencia de cierre y archivo del caso.

Si no llegan a un acuerdo, las partes rinden sus alegatos finales iniciando por el consumidor; se levanta un acta y se emite una providencia de cierre.

El Defensor del Pueblo emitirá un pronunciamiento cuando considere que se han vulnerado los derechos del consumidor, que incluya alertas, exhortos y recomendaciones a las autoridades de control competentes.

PROCEDIMIENTO JUDICIAL

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO DE LOS JUECES DE LA UNIDAD JUDICIAL PENAL

Antes de la reforma del 6 de mayo de 2019, en la cual se derogaron algunos artículos de la LODC; en lo referente a la competencia la cual se encontraba establecido en el artículo 84 del cuerpo legal antes mencionado, mismo que manifestaba lo siguiente: *“Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción”*⁴⁴, actualmente, la competencia que pertenecía a los jueces de contravenciones, recae sobre los jueces de la Unidad Judicial Penal.

De igual manera, el Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ) en su artículo 231 numeral 3, manifiesta que los ahora Jueces de la Unidad Judicial Penal son competentes para *“Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor”*.

En cuanto al procedimiento el citado artículo de la LODC establecía lo siguiente:

Art. 84.- (...) El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.

Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. **Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado.** A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días.

⁴⁴ Art. 84 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley. (el texto remarcado en negrita y subrayado es agregado)

De conformidad con el artículo 85 de la LODC, el cual trata acerca de la intervención de peritos para mejor proveer en el caso en concreto, prescribe que:

Art. 85.- Intervención de Peritos. - Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior. Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

En cuanto a la sentencia que dicte el Juzgador, esta puede ser objeto de recursos horizontales de ampliación y aclaración, y recurso vertical de apelación mismo que podía ser presentado dentro de los tres días siguientes, contados desde la fecha de notificación del fallo. La apelación será conocida por otro juez de igual jerarquía y la sentencia causará ejecutoria; esto conforme la normativa de consumidores en su artículo 87. Las sentencias condenatorias llevaban implícitas el cobro de daños y perjuicios por parte del consumidor, las costas y honorarios profesionales⁴⁵; en concordancia con el artículo 98 del COGEP;

Resolución que condene a indemnización. El juzgador fijará en la sentencia o auto interlocutorio el importe de daños y perjuicios que deberá pagar la parte condenada a la contraparte, si aquellos han sido objeto de la demanda. De no ser posible esta determinación, establecerá las bases sobre las cuáles deberá practicarse la liquidación.

Al derogar los artículos referentes al procedimiento judicial en materia de consumidores, no hubo un procedimiento específico para plantear la acción correspondiente para la defensa de

⁴⁵ Art. 87.- Daños y Perjuicios. - La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360, de 13 de enero del 2000.

los derechos de los consumidores que hayan sido vulnerados. Cabe manifestar que en el texto normativo consta el “Código de Procedimiento Civil” como norma supletoria en lo relativo al procedimiento, no obstante, desde el año 2016 con la puesta en vigencia del Código Orgánico General de Procesos, es este cuerpo legal al cual se debe remitir como norma supletoria; conforme a la disposición transitoria primera “En todas las disposiciones legales o reglamentarias vigentes, sustitúyase en lo que diga: 1. "Código de Procedimiento Civil"; "Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa" y "Ley de Casación", por "Código Orgánico General de Procesos"”.

Posteriormente, en diciembre de 2019 se publica en el Registro Oficial No.107 la Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Integral Penal; la cual reforma el artículo 641 y agrega:

Art. 641.- Procedimiento expedito. - Las contravenciones penales, de tránsito e infracciones y **contra los derechos de las personas usuarias y consumidoras y otros agentes del mercado serán susceptibles de procedimiento expedito.** El procedimiento se desarrollará en una sola audiencia ante la o el juzgador competente, la cual se regirá por las reglas generales previstas en este Código. En la audiencia, la víctima y el denunciado si corresponde, podrán llegar a una conciliación, salvo el caso de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar. El acuerdo se pondrá en conocimiento de la o el juzgador para que ponga fin al proceso⁴⁶. (texto remarcado en negrita es agregado)

Es importante destacar que, según el citado artículo, el procedimiento a seguir es el procedimiento expedito, el cual se “*desarrollará en una sola audiencia ante la o el juzgador competente, la cual se regirá por las reglas generales previstas en este Código*”. Es decir, se tendrá que tener en cuenta al artículo 642 del COIP, ya que el mismo establece lo siguiente:

Art. 642.- Reglas. - El procedimiento expedito de contravenciones penales deberá sustanciarse de conformidad con las disposiciones que correspondan del presente Código y las siguientes reglas:

⁴⁶ Artículo 100, Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Integral Penal (2019)

1. Estas contravenciones serán juzgadas a petición de parte.
2. Cuando la o el juzgador de contravenciones llegue a tener conocimiento que se ha cometido este tipo de infracción, notificará a través de los servidores respectivos a la o al supuesto infractor para la audiencia de juzgamiento que deberá realizarse en un plazo máximo de diez días, advirtiéndole que deberá ejercitar su derecho a la defensa.
3. Hasta tres días antes de la audiencia, las partes realizarán el anuncio de pruebas por escrito, salvo en el caso de contravenciones flagrantes.
4. En caso de no asistir a la audiencia, la persona procesada, la o el juzgador de contravenciones dispondrá su detención que no excederá de veinticuatro horas con el único fin de que comparezca a ella.
5. Si la víctima en el caso de violencia contra la mujer y miembro del núcleo familiar no comparece a la audiencia, no se suspenderá la misma y se llevará a cabo con la presencia de su defensora o defensor público o privado.
6. Si una persona es sorprendida cometiendo esta clase de contravenciones será aprehendida y llevada inmediatamente a la o al juzgador de contravenciones para su juzgamiento. En este caso las pruebas serán anunciadas en la misma audiencia.
7. Si al juzgar una contravención la o el juzgador encuentra que se trata de un delito, deberá inhibirse y enviará el expediente a la o al fiscal para que inicie la investigación.
8. La o el juzgador estarán obligados a rechazar de plano todo incidente que tienda a retardar la sustanciación del proceso.
9. La sentencia dictada en esta audiencia de acuerdo con las reglas de este Código, es de condena o ratificatoria de inocencia y podrá ser apelada ante las o los juzgadores de la Corte Provincial.

En cuanto al citado artículo, se confirma que el procedimiento para resolver un conflicto en materia de consumidores inicia a petición de parte, los cuales como ya hemos mencionado anteriormente pueden ser, el consumidor, el Defensor del Pueblo, las asociaciones de consumidores y el fiscal. Una vez puesta en conocimiento del juzgador se procede con la

notificación al proveedor, y se fijará una fecha para la celebración de la audiencia misma que tendrá lugar en un plazo máximo de diez días. El anuncio de pruebas se hará tres días antes de la celebración de la audiencia y se realizará por escrito.

Respecto a los numerales 5, 6, 7 del citado artículo, los mismos no aplicarían para el procedimiento de consumidores, ya que se trata de materia penal y para los casos de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar. De igual manera, el numeral 9 ya que hace referencia a que la sentencia ya sea condenatorio o ratificatoria de inocencia, podrá ser apelada ante los Jueces de Corte Provincial; pero cabe mencionar que la LODC en su artículo 86 ya establece que la apelación se tramitará por otro Juez de lo Penal de igual jerarquía, entonces se puede decir que el artículo aplicable en caso de apelación de la sentencia sería el artículo 86 de la LODC ya que al tener el carácter de orgánica al igual que el COIP es la ley especial la que debe ser aplicada.

En cuanto al sistema procesal ecuatoriano, en materia de Derecho del Consumidor, surge una particularidad terminológica que en ocasiones puede causar errores sobre el correcto uso del término “demanda” y “denuncia”; dicha particularidad gira en torno a la confusión que se genera en cuanto al acto procesal que da inicio un proceso judicial en materia de consumidores, misma que de conformidad con las leyes del Ecuador se debe llevar a cabo en las Unidades Judiciales Penales, en este sentido la LODC en su art. 84 establecía que “*el juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia*”. Sin embargo, debemos recurrir a los conceptos y nociones básicas del Derecho Procesal, puntualizando así que en el ámbito judicial penal es exclusivo el uso del término “querella” como aquel acto que da inicio a un proceso de esta materia; en la rama de Consumidores, por su naturaleza pertenece a la rama del Derecho Privado y por consiguiente el acto que da inicio a un proceso judicial sería la “demanda”. Cabe indicar que, en la práctica, se puede observar el uso genérico de “denuncia” y “demanda”, siendo lo correcto que técnicamente, a pesar de que se lleve a cabo mediante el Procedimiento Expedito que se encuentra regulado por la normativa penal, este tipo de procesos inician con una demanda. De igual manera, al interpretar el procedimiento de manera literal se establece que el tiempo correrá en razón de un “plazo”, no obstante, en la práctica el efecto que surte es como si se aplicara un “término” considerando que la diferencia entre estos radica en la contabilización de días laborales.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN CASOS PRACTICOS

CASO No. 01626/2016

FIALLO FLOR ROBERTA CAMILA. en contra de JUAN JOSE ESPINOZ, MIGUEL SALOMON MASRI PALMA (MOVILMAX CIA LTDA)

Antecedentes: la señorita Roberta Fiallo, en fecha 2 de septiembre de 2016 dejó su celular en un local llamado “MOVILMAX CIA. LTDA”, el cual se encontraba en el interior del centro comercial Millenium Plaza ubicado en las calles José Peralta y Cornelio Merchán. La razón por la que ella acudió fue para que le arreglaran su pin de carga, al día siguiente ella regreso a retirar su teléfono indicándole que habían cambiado la pieza por otra original, cuando ella regreso a su casa se dio cuenta que el celular no funcionaba; regreso al local pero se encontraba cerrado, al día siguiente siendo sábado nuevamente regreso a dicho local y le informaron que el servicio técnico le atendían desde el lunes, teniendo que revisar nuevamente circuito por circuito, a las dos semanas le devolvieron el celular totalmente inactivo.

Por este motivo ella acudió a Mac Work local certificado por Apple, el cual le dio un certificado que debido al uso de herramientas incorrectas o indebida manipulación de quien intervino en el teléfono celular, lo que hizo que se produjera un sobre voltaje dejándolo sin funcionamiento y que la placa lógica debe ser remplazada la cual tiene un valor de \$900,00.USD.

PROCESO ANTE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

El procedimiento administrativo inicio con la queja que fue realizada de manera verbal, para luego ser reducida a escrito por parte de la señorita ROBERTA FIALLO, manifestando que al dejar su celular iPhone 6s para cambiar el pin de carga en el local MOVILMAX CIA LTDA, tras dos semanas de reparación lo dejaron sin funcionamiento; sin embargo, ella acudió a un lugar certificado por Mac y le dijeron que tiene que cambiar la placa lógica la cual tiene un costo de \$900,00USD; exigiendo la devolución de un nuevo celular.

PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD.

ADMITIR: Se admite a trámite sumario la denuncia interpuesta por la señorita Roberta Fiallo,

NOTIFICAR: se dispone notificar a la persona requerida en este caso al representante legal de movistar, contando con el término de ocho días para dar su contestación.

REALIZAR: De igual manera dispone que se realice una audiencia pública entre las partes que se llevará a cabo el 21 de noviembre de 2016 a las 8h30.

DESIGNAR: designa a un abogado para que se encargue del presente trámite.

CONTESTACIÓN: No hubo contestación de la parte requerida.

AUDIENCIA: a la diligencia agendada para llevar a cabo la audiencia de conciliación acudió únicamente el representante legal de MOVISTAR mas no el representante legal de Movilmax, y como lo manifestó la actora fue en este local de servicio técnico que aparentemente tenía autorización de Movistar, dicho representante legal acudió a la audiencia programada, en la cual por parte de Movistar se indicó que no tenía responsabilidad alguna, no obstante, fue diferida para el día 28 de noviembre de 2016 a la cual no se presentó ni Movistar ni Movilmax, solamente la accionante.

INFORME MOTIVADO:

Una vez analizado el caso considera que presuntamente se están vulnerando los derechos del consumidor a “información clara, veraz, completa y oportuna y a acceder a bienes privados de calidad” conforme a lo previsto en los artículos 52 y 66 numeral 25 de la Constitución y los art. 4 numerales 2, 4 y 8; artículos 22 y 23 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; ya que no se le informo a la señorita Roberta Fiallo, acerca de la utilización de una pieza “pirata” contrario a lo manifestado por la empresa y debido a la mala manipulación de los instrumentos lo cual como consecuencia provoco un cortocircuito. Ya que la empresa no le brindo la información correcta necesaria para que ella pueda dar su consentimiento y de esta manera acceder a un servicio de óptima calidad.

ANALISIS:

Para realizar un correcto análisis del caso que se ha expuesto, debo indicar que en efecto se evidencia la vulneración del “*derecho a una información clara, veraz, completa y oportuna, sobre las características y el contenido del bien*”, de igual manera, “*el derecho a acceder a servicios privados de óptima calidad*”, debido a que no quedó duda de que cuando le brindaron este servicio técnico, el equipo gozaba de garantía de fábrica de un año por parte de Apple, por ende la empresa Movilmax no debía realizar la reparación. Adicionalmente cabe recalcar que, pese a haber sido intervenido su equipo por parte de la empresa se omitió la información correcta indicándole que la pieza utilizada era original, no obstante, se hizo uso de una pieza genérica. La relevancia jurídica de este aspecto radica en la inobservancia por parte del Defensor del Pueblo sobre lo prescrito en el artículo 24 de la LODC, el cual reza lo siguiente:

(...) “En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario”;

Indicó que existió inobservancia, porque en el informe presentado por esta autoridad se hace caso omiso a esta norma afectando en una nueva etapa los derechos del consumidor. Con la puntualización realizada, es jurídicamente relevante analizar la figura de la **reparación defectuosa** debido a que en función de la relación circunstanciada de los hechos la conducta que origina el reclamo por parte del consumidor en este trámite ante la Defensoría del Pueblo, es la responsabilidad que se pretende imputar al sujeto que realizó una reparación que resulto defectuosa misma que ha causado deterioro al bien materia de la relación de consumo, y por el cual se ha generado un conflicto a raíz de la relación contractual inicial.

El objeto del procedimiento administrativo es determinar la responsabilidad del sujeto que por acción u omisión generó un menoscabo en el patrimonio del consumidor, y así poder obtener una correcta reparación como lo expone el Principio de Reparación Integral. En el presente caso ocurre una particularidad que inicialmente es tomada como un “error” en cuanto a la legitimación pasiva del reclamo administrativo basándose en una concepción errada de “confusión” sobre quien es la persona en la cual debió recaer el reclamo,

considerando que son dos empresas involucradas debido al uso de la marca “Movistar” en el rotulado de la empresa Movilmax; esta situación aclara la “confusión” que se generó en el procedimiento administrativo en virtud de que fue lo correcto que comparezcan el representante legal de Movistar, considerando de que la responsabilidad solidaria en la cadena de producción y comercialización la cual se encuentra recogida en el artículo 28 de la LODC reconoce la posibilidad de reclamo a cualquier agente económico, por tanto la comparecencia de Movistar fue válida aunque su representante legal menciono que poco o nada tienen que ver con el reclamo planteado.

Problemas de interpretación: con las consideraciones expuestas se puede concluir que en el procedimiento motivo de análisis se evidencian ciertos problemas en la interpretación de la normativa, debido a que el defensor del pueblo debió aplicar el Principio de Solidaridad en la Cadena de Producción y Comercialización como se ha manifestado anteriormente; de igual manera, la audiencia fue diferida y con base al art. 25 inciso segundo de la resolución 058/2015 de la Defensoría del Pueblo aplicable para el procedimiento, el cual prescribía que “*se convocará a una única audiencia pública*” lo cual según dicho reglamento no se pudo haber realizado. Por otra parte, en el informe se dio la inobservancia del artículo 24 de la LODC mencionado anteriormente y consecuentemente no se aplicó dentro del análisis del caso. Con esto se puede decir que hay ciertas falencias a la hora de interpretar y aplicar la normativa en el procedimiento administrativo.

El Defensor del Pueblo si bien realiza su informe, considero que carece de motivación, de igual manera, como se ha manifestado anteriormente, no aplicó el principio de solidaridad en la cadena de producción y comercialización lo cual ocasionó que convocaran a otra audiencia, la cual no se podía realizar. Tampoco se cumplió con la respectiva investigación sumaria debido a que el proveedor no contesto y no se presentó a la segunda audiencia fijada.

Para la parte actora, si bien identifica ciertos derechos para poder hacer el reclamo, no se apoyó en los principios fundamentales de Derecho del Consumidor, entre ellos debido al desconocimiento del artículo 28 de la LODC; en este caso la actora si presenta prueba y se acompaña de un abogado lo que comprueba que el defensor no fundamentó la acción en los principios de defensa del consumidor. Cabe mencionar que las dificultades que atraviesan los consumidores y los abogados defensores, en el presente caso es debido al

desconocimiento de los derechos que están plasmados en la ley, y de igual manera en torno al procedimiento administrativo que se encontraba vigente a la fecha. Es decir, la falta de especialización por parte de los abogados y la falta de cultura de educación sobre nuestros derechos, lo que genera un problema para la efectiva reparación de los derechos.

Considero que al consumidor se le vulneraron sus derechos al debido proceso y a la seguridad jurídica, debido a que no se aplicó el procedimiento conforme lo establecía el reglamento de la Defensoría del Pueblo, y por ende a la seguridad jurídica ya que transgrede el art. 82 de la Constitución, ya que se supone que las autoridades competentes deben respetar y aplicar la normativa interna que se encuentra establecida de manera previa, clara y pública. De igual manera, considero que se vulneró su derecho prescrito en el art. 4 numeral 10 de la LODC, que es a *“acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa”*; lo cual queda evidenciado con la forma en como termino el proceso, debido a que la actora tuvo que acudir a la vía judicial e iniciar nuevamente un procedimiento en busca de una solución.

CASO No. 01589/2016

ACTOR: TANIA LORENA ASANZA HEREDIA. En contra de GRUPO HINO MAVESA.

ANTECEDENTES: A finales de 2015, la señora lleva su vehículo Peugeot modelo 2007, a los talleres mecánicos del grupo HINO MAVESA para que revisen un daño. Le informaron que se trataba de un sensor de oxígeno y que procederían a lavarlo con vinagre y que no hay necesidad de cambiar el repuesto. En junio de 2016, el vehículo se encontraba con los mismos daños y nuevamente lo lleva al taller de MAVESA, y le informaron que tienen que cambiar una sonda de oxígeno y procedieron a autorizar el cambio, el cual tendría un valor de \$221,34 USD. El vehículo seguía fallando, por lo que fue llevado nuevamente al taller, se procede a hacer el cambio de aceite, del filtro de combustible y cambio del filtro de aire. Le sugieren utilizar solamente gasolina súper, por ello fue cancelado la suma de \$115,53 USD.

El daño continuo y esta ocasión le indican que hay que cambiar la caja de mando, para lo cual el vehículo permaneció tres semanas en revisión, por este servicio cancelaron la cantidad

de \$412.00 USD. En fecha 6 de septiembre al tratar de utilizar el vehículo, se prendió un sensor que indicaba la baja presión de aceite en el motor y una luz que indicaba “stop”; por lo cual vino un mecánico de MAVESA y les indico que se trataba de revolucionar más el vehículo, procedió a llevarse el vehículo al taller sin el cuidado correspondiente, a pesar de que él esposo de la señora le dijo que sería mejor llevarlo en una “wincha”. Luego de varios días les informaron que el aceite del vehículo está alterado por algún aditivo puesto en el motor; para lo cual él esposo pidió la opinión de un mecánico de confianza, el cual supo manifestar que el daño no se debe a ningún aditivo, sino que el motor no fue cambiado de aceite. Sin embargo, él esposo acepto que limpiaran el motor por un valor de \$287,50 USD.

Posteriormente, les informaron que el motor tiene que ser reparado y procedieron a dar una cotización de \$3.332,37 USD. Esta cotización disminuyo a \$1929, 00 USD. Ya que su mecánico de confianza les recomendó no cambiar todos los repuestos sino los necesarios y además pidieron un descuento. La señora manifiesta que, se le han vulnerado sus derechos ya que la información proporcionada por parte de talleres MAVESA ha sido distorsionada, errónea y falsa. Adicionalmente le han acusado de poner aditivos al vehículo lo cual es falso. Solicita que se proceda a reparar el motor del vehículo en su totalidad y que asuman el costo del mismo porque el daño fue producido en sus talleres y bajo su responsabilidad.

PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD:

ADMITIR: el presente tramite sumario de consumidores interpuesto por TATIANA LORENA ASANZA HEREDIA.

NOTIFICAR: a GRUPO HINO MAVESA.

REALIZAR: realizar una audiencia pública entre las partes misma que se llevará a cabo el 13 de octubre de 2016 a las 08h30.

DESIGNAR: al Abg. Eduardo Sacoto, como funcionario encargado del presente trámite.

CONTESTACIÓN: no hubo contestación por parte del requerido.

AUDIENCIA: acudieron las partes a la audiencia, en la cual no llegaron a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

INFORME MOTIVADO: el Defensor del pueblo considera que presuntamente se están vulnerando los derechos del consumidor a una información clara, veraz, completa, oportuna y previa, y; a acceder a bienes privados de calidad de conformidad a lo previsto en los artículos 52 y 66 numeral 25 de la Constitución y los artículos 4 numerales 4; y art. 18, 22 y 23 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ANÁLISIS: del análisis realizado del presente caso, se desprende que efectivamente se han vulnerado los derechos del consumidor que han sido mencionados por la Defensoría. En virtud de que la información que fue dada tanto a la señora como a su esposo, no fue la adecuada, debido a que en varias ocasiones se encontraron obligados a llevar el vehículo al taller mecánico por algún inconveniente de tipo funcional, estos desperfectos en el correcto funcionamiento del vehículo, tal vez hubiesen podido ser verificados con una revisión inicial, y en su defecto determinar el problema desde el momento en el que adquirieron el automotor. Adicionalmente, siguiendo con un análisis objetivo, considero que se ha vulnerado el “*derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*”, bajo la particularidad de que las infracciones se pueden cometer tanto por acción u omisión. En el presente caso el mecánico, que fue el encargado de realizar la revisión del vehículo en el domicilio, pese a que el consumidor eventualmente afectado, le manifestó que la mejor opción sería trasladar el vehículo con una grúa, el mecánico asumió cualquier riesgo por llevarlo sin tener ningún tipo de precaución ni cuidado. De esta manera, se evidencia que hubo una acción negligente, misma que pudo perjudicar al vehículo.

Según la LODC, el proveedor en este caso, MAVESA, estaría infringiendo el artículo 75 de la misma ya que el servicio prestado fue defectuoso e ineficaz, el cual causó un daño al patrimonio de los consumidores. Es por esta razón, que el Defensor del Pueblo debió precisar en su informe que el Consumidor con base a las pruebas presentadas, tiene el derecho a reclamar la correspondiente reparación integral, incluyendo la respectiva indemnización por daños y perjuicios, y adicionalmente que se le restituya los valores en los cuales se han visto obligados a incurrir en razón del daño que se les ha causado.

Problemas interpretativos: con base a lo expuesto, se puede concluir que el problema se encuentra en la incorrecta aplicación de la normativa, debido a que la resolución 058/2015 de la Defensoría del Pueblo prescribía en su art. 26 inciso tercero que “*en caso de que las*

partes no lleguen a un acuerdo, se sentará la razón y se procederá a emitir el informe motivado en el término de diez días”; en el caso motivo de análisis, el informe fue emitido en fecha 31 de octubre de 2016 y la audiencia se llevó a cabo en fecha 13 de octubre de 2016, por ende, transcurrieron más de 10 días. De igual manera, al momento de emitir el informe el Defensor del pueblo aun contando con las pruebas presentadas por parte del consumidor manifiesta que “*presuntamente se estarían vulnerando sus derechos*” y es que, a pesar de la evidente vulneración de derechos, la relativa obsolescencia del órgano administrativo por la falta de jurisdicción solo perjudica a los derechos del consumidor.

Como se ha manifestado, considero que también se ha vulnerado el “*derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*”, debido a que por acción u omisión el proveedor puede ocasionar una vulneración, particular que no ha sido mencionado en el informe motivado. El defensor no cumplió con el término para emitir el informe lo cual en situaciones puede perjudicar notablemente a los consumidores, debido a que, si él hubiera querido presentar la acción en vía judicial y si estos términos no se cumplen a cabalidad por parte del Defensor, pueden caer en la prescripción de la acción. De igual manera, los actores presentaron las pruebas correspondientes para que se realice la respectiva investigación misma que no se realizó y por consiguiente concluye que *presuntamente* se vulneraron los derechos, inobservando de esta manera el principio de Inversión de la carga de la prueba en materia de derechos del consumidor. Se desprende que en el informe no se precisó la vulneración realizada y por ende carece de una motivación, ligada a la aplicación de la normativa del Derecho del consumo.

Las dificultades del consumidor se presentan al momento de querer hacer valer sus derechos, debido a que al acceder a la vía administrativa se encuentran frente a un procedimiento que carece de facultades resolutivas y sancionatorias, y por ende ocasiona el retardo en la oportuna reparación de sus derechos teniendo que acudir a la vía judicial para hacer efectivos sus derechos consagrados en la Constitución y la ley. Los actores cumplieron con los requisitos establecidos en la norma, presentaron prueba a su favor a pesar de que en estos casos la carga de la prueba se invierte, sin embargo, tuvieron que acudir a la vía judicial.

Se concluye que ha sido vulnerado su derecho a la seguridad jurídica, al debido proceso establecido en las resoluciones de la Defensoría del Pueblo que deben ser acatados por la

autoridad administrativa; de igual manera, el derecho prescrito en el artículo 4 numeral 8 de la LODC que manifiesta “*Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios*”, debido a que el servicio prestado por parte de MAVESA fue deficiente y se observó la negligencia del mecánico, lo que pudo haber ocasionado daños al vehículo al momento del traslado, que se podrían haber evitado de haber actuado de manera diligente.

ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO JUDICIAL EN CASOS PRÁCTICOS

CASO No. 01294/2018

ACCIONANTE: MARIA SOLEDAD ORDOÑEZ ROMERO.

ACCIONADO: NATALY GALINDO Y JUAN CARLOS MARTINEZ.

ANTECEDENTES: La señora María Soledad Ordoñez acude en septiembre de 2016 al Centro Odontológico “GR dental”, en busca de un tratamiento odontológico el cual comprendía: recuperar su funcionalidad y estética en sus piezas dentales, para ello le entregaron una proforma de \$6.000,00 USD; se le extrajo una pieza dental la cual le provocó dolor y ante los reclamos realizados al centro odontológico le entregaron una nueva proforma por \$1.390,00 USD.

Posteriormente, la odontóloga Daniela Noveda, le tomó una muestra para realizar la prótesis retirando su prótesis fija y colocándole unas provisionales, las cuales la accionante manifiesta que no le han sido útiles y que cuando le entregaron la primera parte de las fijas, las mismas eran toscas y pesadas, que el diente central no coincidía con la línea media facial y que ella les ha reclamado, es por eso que el odontólogo Juan Carlos Martínez le ofreció devolver \$4.000,00 USD. La señora manifiesta que la prestación del servicio ha sido defectuosa, que no han cumplido con lo acordado, de igual manera que no le han dado la información adecuada.

PRUEBA: informe pericial, sin embargo, el juez no dispuso que rinda testimonio el perito por estar presente en la audiencia; y declaración de parte.

PRETENSIÓN: como pretensión pide la devolución del dinero \$6.800,00 USD, indemnización por daños y perjuicios, costas procesales. Fundamenta la acción en los artículos 75, 76 y 169 de la Constitución de la República; artículo 4 numeral 2, 4 y 8; artículo 18 y 75 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

EN AUDIENCIA. - CONTESTACIÓN: la parte accionada manifiesta que es falso lo dicho por la señora, ya que ellos han cumplido de manera diligente con su profesión, y que han sido puntuales con el procedimiento de endodoncia, periodoncia y rehabilitación oral; que la paciente abandonó el tratamiento y lo dejó inconcluso, piden que se declare sin lugar este juzgamiento.

PRUEBA DE LA PARTE ACCIONADA: testimonios de Daniela Naveda, Leonardo Astudillo, Katherine Bélgica, Santiago Reinoso; declaración de parte de Juan Carlos Martínez y Nataly Galindo.

RESOLUCIÓN: en la especie, no se ha demostrado que haya existido prestación de servicios defectuosos, ineficaces, que no se hayan ajustado a lo pactado precisamente, *por falta de prueba*. Declara sin lugar la denuncia presentada por María Soledad Ordoñez en contra de Nataly Galindo y Juan Carlos Martínez.

ANÁLISIS: del caso materia de estudio, se desprende en primer lugar que las partes procesales cumplen las calidades de consumidor y proveedor, ya que se comprueba que existió una prestación de un servicio en la que intervino la señora María Ordoñez, en calidad de usuaria y los accionados Nataly Galindo y Juan Carlos Martínez, como proveedores. Si bien la señora Ordoñez presentó una prueba pericial, pero al mismo tiempo no se pudo sustentar la misma con el testimonio del perito, ya que considero que el abogado defensor de la señora, no previno, que el perito estuviera afuera de la sala de audiencias en la que se desarrollaba tal diligencia, lo cual fue un descuido que no permitió incorporar esa prueba en su totalidad en favor de la consumidora.

Ahora bien, la parte accionada presentó sus testimonios con los cuales se evidencia que la señora efectivamente fue usuaria y que según los testimonios rendidos, ellos cumplieron a cabalidad con el tratamiento; considero que hubiera sido importante presentar una pericia realizada por parte de un perito calificado por el Consejo de la judicatura, para de esta manera desvirtuar lo que la señora afirmaba, pero no la presentaron y con esa prueba se pudo haber esclarecido de mejor manera que fue lo que sucedió con el tratamiento de la señora, ya que ellos afirman que la señora se descuidó y que aparte ella continuó fumando, a pesar de haber sido advertida que como parte del tratamiento para un resultado adecuado, debía dejar de hacerlo.

Cuando el juez manifiesta que: “(...) *no se ha demostrado que haya existido prestación de servicios defectuosos, ineficaces, que no se hayan ajustado a lo pactado precisamente, por falta de prueba*”. Se evidencia un problema en la interpretación de los principios en materia de consumidores, en concreto con el Principio de Inversión de la carga de la prueba, ya que en esta materia se invierte la misma, es decir, el proveedor tiene que probar que lo que se afirma no es cierto o que no tiene responsabilidad en el hecho. Debe presentar los presupuestos de hecho, así como los técnicos y económicos, para demostrar su inocencia. En lo personal, considero que los proveedores del servicio pudieron solicitar un informe técnico para de esta manera corroborar que el procedimiento de ortodoncia fue cumplido a cabalidad según lo manifestado por ellos, y de ser el caso que se evidencie que la señora no cumplió con su parte del proceso de sanación, motivo por el cual la consumidora afirma que hubo un servicio defectuoso que le causó un daño.

Problemas de interpretación. - en el presente caso se puede evidenciar que la dificultad que atraviesa el juez es al momento de interpretar correctamente los principios que constituyen un pilar fundamental en esta materia, por ende, no se aplicó el principio de la Inversión de la carga de la Prueba, ya que a quien le correspondía acreditar con medios de prueba suficientes era a la parte accionada, no obstante, considero que los medios de prueba utilizados fueron insuficientes, para que el juez sustente su decisión en base a ellos, afectando directamente al principio que he mencionado lo cual genera relevancia jurídica para el análisis de este particular dentro del proceso que influyó en la decisión final. Según el COGEP en su artículo 226 prescribe que, si el juez mantiene alguna duda sobre los peritajes, podrá ordenar la

realización de un peritaje y se procederá a sortear a un perito calificado por el Consejo de la Judicatura. Esta facultad que tienen los operadores jurídicos puede generar conflictos en base a su concepción de los hechos ya que va a depender del criterio de cada juez para designar peritos para mejor proveer.

Por otra parte, la dificultad que se presenta para el abogado defensor, es debido a la falta de especialización en la materia motivo por el cual el informe no fue sustentado por el perito, de igual manera, para esclarecer de mejor manera los hechos pudo haber solicitado la realización de un peritaje lo cual perjudicó a su defendida. La acción no se sustentó con base a los principios fundamentales de defensa del consumidor y por ende ocasionó también una vulneración a los derechos de su defendida.

De haberse esclarecido los hechos de mejor manera, se pudo considerar las obligaciones que tiene el proveedor en este caso la obligación de los proveedores de servicios profesionales, los cuales tienen que desempeñar su oficio con base a la ética, responsabilidad, honestidad, compromiso, etc. De igual manera, la obligación de prestar el servicio de manera oportuna conforme lo pactado por las partes. Al manifestar que no se ha probado “por falta de prueba” cae en una contradicción con esta rama del Derecho, ocasionando una vulneración a sus derechos como a “*acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos*” y “*a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*”; ocasionando que no exista un equilibrio en la relación de consumo, debido a que los proveedores están en la obligación de cumplir lo que prescribe la ley y de igual manera, mantener informado al consumidor o usuario sobre las características del bien o servicio con la finalidad de que puedan tomar las decisiones adecuadas, que no afecten a su salud, seguridad y a su patrimonio.

CASO No. 02055/2018

ACCIONANTE: PAUL MARCELO CAMPOSANO FAJARDO.

ACCIONADO: ALEXANDRA ELIZABETH PIEDRA.

ANTECEDENTES: El señor Paul Camposano en fecha 1 de marzo, en compañía de su esposa, compran un cachorro en el “Supermercado de las Mascotas” de raza Yorkshire Terrier, por un valor de \$600,00 USD a través de su tarjeta de crédito, diferido a doce meses. El tiempo que permaneció el cachorro en su vivienda, demostró que tenía problemas en su pelaje para lo cual acudieron a otro profesional en veterinaria para pedir explicaciones y recomendaciones sobre la salud del cachorro, les supieron informar que era un problema de dermatitis y tratamiento continuo; acuden nuevamente donde la Dr. Alexandra Piedra quien les vendió la mascota y les había manifestado que el animal tenía un excelente linaje y que estaba saludable. Posteriormente, el cachorro no presentaba mejoría y por motivos de salud acuden con la Dra. Para poder cambiar el cachorro; es por ello que en fecha 14 de marzo de 2018 se realiza un cambio por un cachorro macho, el cual era diferente porque el primer cachorro que fue entregado era hembra; ambos de la misma raza aparentemente.

Al llegar a su hogar el perro demostró estar enfermo, ya que el pelaje estaba en malas condiciones y sus heces tenían sangre. Acuden a otro profesional el cual manifiesta que el can no cumple con las especificaciones de la raza, por esa razón acuden con la Dra. Alexandra la cual no da ninguna respuesta y no se llega a ninguna conciliación.

PRUEBA: Estado de cuenta del accionante Paul Camposano de su tarjeta Dinners Club, los pagos son realizados a favor del dueño del Supermercado de las Mascotas”, Peritaje realizado por Fausto Álvarez, y el testimonio de la Dr. Alexandra Piedra.

PRETENSIÓN: La rescisión del contrato y una indemnización por daños y perjuicios. Fundamenta la acción en los artículos 17, 18, 19, 21 y 22 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. De igual manera manifiesta que nunca se les entregó un comprobante de venta o factura.

EN AUDIENCIA.- CONTESTACIÓN: la parte accionada manifiesta que efectivamente, existe una compraventa de un bien semoviente, canino de raza yorkshire terrier la cual fue realizada el 1 de marzo de 2017, cancelando un valor de \$600,00 USD; en fecha 14 de marzo de 2018 se realiza la reposición del bien que fue comprado, pero en esta fecha no hubo transacción alguna y por esta razón el 1 de marzo de 2017 nace la relación de consumo y que desde esa fecha han transcurrido más de doce meses para presentar acciones civiles;

consecuentemente alega la prescripción de la acción y conforme el RUC presentado es el señor Oscar Valdez el propietario del “Supermercado de las Mascotas” por ende no hay legitimación pasiva para citar con la denuncia.

PRUEBA DE LA PARTE ACCIONADA: Registro Único de Contribuyentes perteneciente al señor Oscar Valdez, testimonio de Oscar Valdez, testimonio de María Rosa García.

RESOLUCIÓN: “Declara sin lugar la demanda por presentada en forma extemporánea, es decir por pretender ejercer la acción civil que se encuentra prescrita, conforme el art. 31 de la LODC”. La acción a la que se hace referencia es a la rescisión del contrato de compraventa.

RECURSO DE APELACIÓN: “Declaran con lugar la denuncia propuesta en contra de ALEXANDRA PIEDRA MATUTE en su calidad de proveedora del servicio en el almacén denominado SUPERMERCADO DE MASCOTAS, por haber infringido el art. 18 de la LODC, se condena a devolver el valor de SEISCIENTOS DOLARES de los Estados Unidos de Norteamérica. Además, pagar los gastos efectuados por el denunciante en atención veterinaria y compra de medicamentos. Además, deberá pagar la multa de MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA”.

ANALISIS: en el presente caso, se puede verificar que tanto proveedor como consumidor cumplen esas calidades, en vista de que nunca se negó que existió una compraventa entre las partes, el cual fue comprobado por el estado de cuenta del señor Paul Camposano - consumidor- con los pagos a favor del propietario del “Supermercado de las mascotas” - proveedor-. El juez de primera instancia declaró sin lugar la demanda por haber “*sido presentada de forma extemporánea*”, es decir, cuando la acción ya prescribió; tomando como fecha el 1 de marzo de 2017, en la que se configuró la relación de consumo, debido a que el negocio se efectuó en esa fecha y que en el mes de marzo de 2018 solamente se dio la reposición con otro perro distinto al que el consumidor llevó del establecimiento. Dicha decisión se fundamentó en que la demanda fue presentada en fecha 11 de septiembre de 2018, esto es con varios meses de diferencia a cuando sucedió el hecho controvertido.

En el presente caso el juez aplicó normas del COIP referentes al reconocimiento de la acusación particular, las cuales no son aplicables para la materia de consumidores, debido a que la ley supletoria referente al procedimiento es el COGEP.

Problemas de interpretación. -con base a estos antecedentes considero que, hubo un problema en la interpretación por parte del juez debido a que la figura de la prescripción en materia de consumidores se cuenta a partir de la entrega el bien o desde que se terminó de prestar el servicio, y en el presente caso no se consideró que se dio una reposición del bien y fue en ese momento en el que se entregó el bien materia de la controversia; inobservando que el proveedor aceptó la inconformidad del consumidor y se realizó la respectiva reposición, acto con el que se entiende que en ese momento se perfeccionó la venta. Sin embargo, el animal, no coincidía con las características de la raza y es por esta razón que el proveedor incumplió de manera fehaciente con lo acordado, considerando que se entregó al consumidor un perro que en el mercado costaba aproximadamente \$100,00 USD. Este particular perjudica claramente al patrimonio del consumidor, porque él pagó la cantidad de \$600,00 USD, justificado este monto en que era un perro de raza y que se encontraba en óptimas condiciones de salud.

Adicionalmente, se evidencia la falta de interpretación y por ende aplicación del Principio de Inversión de la carga de la prueba, ya que solo se consideró la prueba de la parte accionante; debido a que los accionados no pudieron desvirtuar con prueba alguna que hayan cumplido con sus obligaciones prescritas en la ley. En este mismo sentido, los proveedores no acataron el Principio de Vinculación de la Oferta, ya que entregaron al consumidor, un perro que padecía de problemas de salud y al reponer con otro perro, esté ni siquiera cumplía las *condiciones ofertadas*, es decir, un intento fallido de subsanar su falta. Es decir, desde el momento que ellos ofertaron públicamente la venta de los cachorros, nació la obligación de cumplir con las condiciones y las características ofertadas. El abogado defensor tampoco fundamentó su acción en los principios, identificando solo los derechos que se le han vulnerado a sus defendidos.

Considero que en primera instancia, se le vulneró su derecho establecido en la Constitución en el art. 66 numeral 25 “*El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia, y buen trato, así como información adecuada y veraz sobre su contenido y características*”, debido a que los proveedores no cumplieron con sus obligaciones al ofrecer un cachorro con determinadas características y haber entregado uno con problemas de salud y el segundo que ni si quiera cumplía con las características pactadas

por las partes. Se puede decir que vulnerando sus derechos establecidos en la LODC en su art. 4 numerales 1 y 2 según mi consideración, los cuales son “*derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*” y “*derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad*”.

CASO No. 01209/2018

ACIONANTE: ELVIRA MARÍA EUGENIA GORDILLO Y LENIN SALAZAR.

ACCIONADO: ECUABEIBEN CIA LTDA.

ANTECEDENTES: En fecha 10 de agosto de 2016, los actores adquieren una furgoneta por la suma de \$ 17.996,00 USD. La cual presentó fallas técnicas y fue comunicado a la compañía, la empresa les ofrece un jeep marca FAWR7 en \$22.000,00 USD; proponiendo la entrega del vehículo y un adicional de \$5.000,00 USD.

En fecha 25 de noviembre de 2016 adquieren el vehículo, el cual fue entregado en fecha 1 de diciembre, ese mismo día presento sonidos y defectos, estos inconvenientes fueron comunicados a Sandra Matute vendedora de Ecuabeiben, la cual manifiesta que es normal y que con el funcionamiento se arregla. Posteriormente, presenta desperfectos en la suspensión de la carrocería para lo cual acudieron a los talleres a que se arregle; se agrava y presenta nuevos problemas de sonido, en el embrague y freno. Regresa el 28 de diciembre de 2016 a la concesionaria, conforme el manual del vehículo llega el cambio de aceite, cambian cauchos, pero ya no funcionaban los mandos de la puerta trasera, el vehículo permanece hasta marzo de 2017.

En abril de 2017, se encuentra un objeto que pertenecía al sensor de embrague, el encendido automático dejo de funcionar, el tablero dio alertas y de igual manera se apagaban sensores de las puertas. El Ing. José Siavichay llego al domicilio de los actores y les indico que es por el sensor del vehículo por ello el 15 de abril de 2017 acuden al taller y con orden de trabajo respectiva de 30 de mayo de 2017, se realiza un ABC de frenos e indica que dejen el vehículo dos días para hacer el cambio de computadora por una del 2018. Se desprende el sensor del embrague, el 12 de junio acudieron al taller y la compañía les indica que no tienen un escáner

adecuado, para este punto no funcionaban las luces direccionales y se prendía la radio aun estando apagado el sistema.

PRETENSIÓN: Han sido vulnerados sus derechos y solicitan la tutela y reparación mediante el art. 20 de la LODC, en relación 87 de la LODC, en concordancia 95 de la LODC, y art. 89 del COGEP, solicitan que al valorar la prueba declare la rescisión de contrato, devolución del dinero, pago de daños y perjuicios por haber encasillado en conductas que vulneran derechos del consumidor.

CONTESTACIÓN: en fecha 19 de agosto del 2016 la compañía vende a los actores una furgoneta FAW, esta furgoneta se entregó con todos los documentos que por disposición legal debemos entregar con la matricula respectiva, a los pocos días de la venta la actora nos indicó que le interesaba un jeep recién adquirido marca FAW porque quería cambiar el sistema y marca nos dice recibamos el vehículo como parte de pago para adquirir el JEEP R7 Marca FAW. Accedimos al pedido y la venta del vehículo fue por \$17.990,00USD valor de la furgoneta y fue recibido para la nueva venta, el saldo seria cancelado al contado.

Cuando el vehículo fue entregado, la señora solicito que se revise un sonido de la parte trasera, los técnicos revisaron y no había ruido alguno. Posteriormente, se realiza el chequeo por los 1000km de acuerdo al manual de garantía y manual de usuario para el cambio de aceite. Al retirar el vehículo cumpliendo la revisión desaparecen los problemas, pero no se dice sobre el tipo de manipulación y conducción del vehículo haciendo notar que se ha destruido y encontraron caída una pieza que provocaba deficiencias en el embrague, por tanto, habiendo fuerzas extrañas a las piezas esto sin duda da problemas en el funcionamiento del vehículo, pero son problemas superables, todos los problemas fueron solventados. Si un vehículo tiene uso y cuidado normal puede tener vida útil de varios años, pero el uso y manipulación del vehículo no han sido los aconsejados pues son varias personas las que usan el vehículo, los sonidos son fácilmente detectables como la compuerta. El vehículo ya tiene 22000 km de recorrido a la fecha y desde el 1 de diciembre del 2016 que se lo entrega. El accionado manifiesta que no ha existido daño ni publicidad engañosa, ya que se dispuso del bien libremente, la actora pide la rescisión del contrato que de acuerdo a la LODC le da opción pero esto debe ser tramitado en la vía civil, cuando prepararon diligencia preparatoria, esta petición de la actora en cuanto a la rescisión debe ser tramitada en materia civil, pues

conforme las constancias procesales hacen que el juez no sea competente para conocer la causa y por tanto solicitan se inhíba de seguir conociendo el proceso por la materia el art. 13 del COGEP debe ser revisado, existe prescripción de la acción según el art. 153 IBIDEM numeral 6 en relación al art. 1806 del código civil, en relación con el art. 31 de la LODC, éstas son las excepciones que pide sean tomadas en cuenta, y rechácese la petición de los actores.

RESOLUCIÓN: el juez resolvió lo siguiente:

(...) de conformidad con el art. 20 de la Ley de Defensa del Consumidor, se declara la rescisión del contrato entre la EMPRESA ECUABEIBEN CIA. LTDA. Y ELVIRA MARIA EUGENIA GORDILLO MORA y su cónyuge LENIN MIRABEAU SALAZAR DUQUE. (...) a la compra venta del vehículo Marca Faw, R7, modelo 2.016 color café tipo Jeep, hoy en poder de los accionantes, disponiendo que la accionada en el plazo de TREINTA DIAS DEVUELVA EL VALOR TOTAL DE FACTURA DEL VEHÍCULO ANTES SEÑALADO Y EN CONTRA PARTIDA EL VEHÍCULO SERÁ ENTREGADO A LA PROVEEDORA, POR PARTE DE LOS ACCIONANTES, quienes deben mantener dicho bien en las condiciones y kilometraje que se encontró cuando el perito de actuación lo verificó bajo prevenciones, para lo cual se tendrá en cuenta dicho informe; de conformidad a lo establecido en el art. 75 de la Ley de Defensa del Consumidor se señala como indemnización a favor de los accionantes la suma de CINCO MIL DOLARES AMERICANOS por daños y perjuicios, tomando en cuenta el valor comercial de dicho automotor; y, se le sanciona a la COMPAÑÍA “ECUABEIBEN”, por haber infringido el Art. 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, AL PAGO DE LA MULTA MIL DOLARES AMERICANOS.

ANÁLISIS: del análisis del caso, se desprende que el cumplimiento de términos en éste proceso no se ha llevado a cabo de acuerdo a lo establecido en el artículo 84 de la LODC; ya que se ha manifestado anteriormente que, la audiencia deberá llevarse a cabo en el plazo de diez días contados a partir de la fecha de notificación; debiendo puntualizar que en este caso dicha notificación supera el término establecido para el señalamiento de audiencia.

Se evidencia que el desarrollo de este proceso se vio afectado por un sinnúmero de dilaciones innecesarias contraviniendo los tiempos procesales establecidos en la norma pertinente, esto se verifica al momento en el que se obtiene una sentencia ejecutoriada después de haber transcurrido dos años de litigio. Con lo puntualizado, es imperioso indicar que esta circunstancia claramente transgrede el artículo 20 del Código Orgánico de la Función Judicial, en cuanto al principio de celeridad *“La administración de justicia será rápida y oportuna, tanto en la tramitación y resolución de la causa, como en la ejecución de lo decidido. Por lo tanto, en todas las materias, una vez iniciado un proceso, las juezas y jueces están obligados a proseguir el trámite dentro de los términos legales (...)”*.

De igual manera, en la tramitación de la causa el juez aplicó las normas del COIP referentes al reconocimiento de la firma y rubrica de la denuncia. Por otra parte, en apelación el juez también hace referencia al COIP en cuanto a las normas generales de los procedimientos, lo cual no sería aplicable para la materia de consumidores como se ha manifestado anteriormente, debido a que la ley supletoria en esta materia es el COGEP.

Pese a que el proceso se vio afectado por una serie de dilaciones lo cual ocasiono que la tramitación de la causa dure más de dos años para hacer efectivo su derecho a *“acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión”*, se puede observar que los derechos que fueron vulnerados por el proveedor en este caso fueron plenamente probados, es decir, no se les entregó la información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna, acerca del vehículo que iba a adquirir; de igual manera, utilizaron prácticas comerciales desleales debido a que condicionaron la venta del primer vehículo para la adquisición de otro, lo cual se encuentra regulado en la LODC en el art. 55. 1⁴⁷. Posteriormente, no cumplieron con la obligación de otorgar un servicio técnico conforme el art. 25 de la ley antes mencionada, así como también alegaron la prescripción de la acción la cual no procedía, debido a que contaba con dos años de garantía el vehículo.

⁴⁷ Art. 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: 1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito.

Problemas de interpretación. - es pertinente tener en consideración las vicisitudes que afectaron a la tramitación de la causa, respecto al cumplimiento de términos, en virtud de que no existió cabal cumplimiento a lo establecido en la norma, afectando al principio de celeridad y economía procesal. Evidenciando una incorrecta aplicación de la normativa por parte del juez en el cumplimiento de tiempos procesales y de realizar la mayor cantidad de actos procesales en la menor cantidad de diligencias; teniendo como resultado el transcurso exagerado del tiempo en un proceso que debió durar menos, siendo esto un retardo injustificado en la administración de justicia, afectando a la tutela judicial efectiva de los derechos del consumidor.

Por otra parte, a pesar de que el abogado defensor fundamentó la acción con base a los principios de defensa del consumidor, la sustanciación de la audiencia se vio afectada por la dirección del juez, el cual, omitió las formalidades del debido proceso debido a que es el proveedor quien debe iniciar la audiencia con su contestación y en este caso el juez dispuso que iniciara la parte actora; inobservando el derecho al debido proceso, tutela judicial efectiva y a la seguridad jurídica, lo que podría haber acarreado la nulidad del proceso; conforme al artículo 76 numeral 3 de la Constitución “ (...) *solo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia al trámite propio de cada procedimiento* ”.

De igual manera, considero que se vulnero el derecho al debido proceso ya que según el art. 76 numeral 1 del cuerpo normativo antes mencionado “*Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes*”, y en este caso se inobservo por completo los términos prescritos en la ley para la tramitación y el orden del procedimiento en sí. A mi consideración se le vulnero al consumidor sus derechos consagrados en la LODC, es decir, el “*derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios*” ya que se debió aplicar la prevención por parte de los proveedores, en este caso en la fabricación, producción y distribución de los bienes y servicios, los cuales pueden causar un daño a los consumidores a su integridad, salud y a su patrimonio. De igual forma, se vulnero su derecho a que “*proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad*”, como se manifestó anteriormente, no se les brindo la información adecuada para elegir con libertad y de igual manera, utilizaron prácticas comerciales

desleales. Se concluye que no se aplicó el principio de Vinculación de la Oferta, debido a que no cumplió con las condiciones ofertadas referentes al vehículo en venta. Y se vulneró su derecho a un *“trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios”*, debido a que al ofrecer los productos debe hacerlo especificando su calidad, cantidad, peso y medida, entregando las instrucciones, indicaciones de uso; y en el presente caso los consumidores obtuvieron un manual en idioma extranjero, lo cual claramente transgrede sus derechos.

CASO No. 02975/2019

ACCIONANTE: MARÍA JAQUELINE BRAVO.

ACCIONADO: JOSE MOLINA Y MONICA ELENA DITTA. (ONE CLASS TRAVEL Y NASELLORIL SOCIEDAD ANÓNIMA)

ANTECEDENTES: En el presente caso la señora recibe una llamada el 2 de agosto de 2018, en la cual le manifiestan que es merecedora a una cena de cortesía por parte de los auspiciantes de Diners Club, Visa y Mastercard. La señora acude a la cena con una amiga y su hija, la cena se llevó a cabo el día 3 de agosto en el restaurante “Las Campanas”, ubicado en las calles Sangurima 6-24 en la ciudad de Cuenca.

Para ingresar al restaurante le pidieron su tarjeta de crédito, durante toda la cena les promocionaron viajes, descuentos en hoteles, etc. Lo cual se volvió un poco hostigoso ya que les repetían que esta es una oferta exclusiva y que aprovechen de esta oportunidad. La señora manifiesta que con toda la insistencia ella ya se quiso retirar, pero antes de eso sacaron un contrato con la finalidad de que ella lo firmaba, para lo cual ella manifestó que no iba a firmar porque el valor de ese contrato para adquirir beneficios estaba en un valor de \$5.000,00 USD lo cual era demasiado; estas personas seguían insistiendo que aprovechara la oportunidad y al final le dijeron que iban a pasar la tarjeta de crédito por la máquina para ver si tenía cupo a manera de prueba; la señora terminó firmando un contrato por \$1.649,00 USD. Esa misma noche llegó a su casa sintiéndose mareada, al día siguiente acude nuevamente al restaurante sintiéndose engañada y perjudicada, pero lo que le manifestaron fue que ella decidió firmar y que nadie le puso una pistola en la cabeza, la señora afirma que ni si quiera le dejaron leer el contrato y solo le presionaron para que firmara.

PRETENSIÓN: la pretensión de la accionante es el pago de daños y perjuicios con base en el artículo 81 de la LODC.

AVOCA CONOCIMIENTO: El juez manda a aclarar la demanda en el término de tres días, para que la actora especifique mediante qué procedimiento se sustanciara la acción debido a la Disposición Derogatoria Tercera, de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en la cual se derogaron los artículos 82, 83 y 84 de la LODC.

Posteriormente, el juez se abstiene de conocer y tramitar la causa, ya que la actora aclaró que será mediante el trámite expedito, pero el COIP en su art. 641 dispone que *“las contravenciones penales y de tránsito, se han de sustanciar en procedimiento expedito”*, lo cual guarda plena concordancia con lo dispuesto en el Numeral 3, Artículo 76, de la Constitución de la República, en el sentido de que, *“sólo se podrá juzgar a una persona ante un Juez, o autoridad competente y con observancia al trámite propio de cada procedimiento”*.

La señora apelo el auto emitido por el juez, por lo que otro juez de la Unidad Judicial Penal se manifestó al respecto y declaro la nulidad de dicho auto ya que;

(...) 2. Al no encontrarse regulado específicamente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el procedimiento del Recurso de Apelación por mandato expreso de las disposiciones antes mencionadas, corresponde aplicar las normas del Código Orgánico General de Procesos. 3. El Art. 258 del Código Orgánico General de Procesos contempla el procedimiento del Juez de primer nivel previo a la concesión del recurso de apelación. Del expediente que se ha remitido por el señor Juez no aparece que se haya dado cumplimiento con lo dispuesto en el artículo invocado, en tal virtud, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 111 inciso segundo del Código Orgánico General de Procesos y Art. 23 inciso segundo del Código Orgánico de la Función Judicial se declara la NULIDAD del auto de fecha 15 de julio del 2019. (p.42)

RESOLUCIÓN: por lo expuesto, el juez de primer nivel resolvió lo siguiente:

(...) este Juez, no puede dar trámite a lo solicitado por María Jacqueline Bravo Durán, pues, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se ha derogado el trámite que debe darse ante el Defensor del Pueblo, habiéndose Reformado por la Disposición Reformatoria Primera, de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 481, de fecha 06 de mayo del 2019, cuyo Artículo 81⁴⁸. (p. 50)

El artículo mencionado, con la reforma únicamente se agrega que *“dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad”*. El juez también hace mención a que *“la Defensoría del Pueblo, es el organismo administrativo que debe dar el trámite previsto en el Inciso Primero, del Artículo 81, sin que este Juez, pueda tener facultad legal y constitucional de tramitar la causa puesta en conocimiento”*. Y de igual manera en el apartado cuarto el juez resuelve abstenerse de conocer, tramitar y resolver la causa;

(...) CUATRO: Por lo analizado, este Juez, al considerar que el trámite previsto para las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ha sido derogado, como se ha indicado anteriormente, se *“ABSTIENE”*, de conocer, tramitar y resolver, la presente causa, disponiendo e consecuencia, previo a las formalidades de ley, el archivo de la misma. (p.50)

ANALISIS: del presente caso hemos analizado que al derogarse los artículo 82, 83 y 84 de la LODC en mayo de 2019; las acciones planteadas por los consumidores ante la Unidad Judicial Penal a partir de la reforma, no se les hizo efectivo su derecho a la tutela judicial efectiva como lo establece la Constitución en su artículo 75 y de igual manera, al derecho a *“acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos”*, como lo establece la LODC. Es por ello que los derechos de algunas

⁴⁸ Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas. En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. Dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

personas quedaron en la indefensión, ya que no había un trámite establecido en la norma y por ellos los Jueces de la Unidad Judicial Penal se abstenían de conocer la causa, dejando de esta manera los derechos de los consumidores sin una tutela judicial efectiva. Hasta las reformas al COIP en diciembre de 2019, con la cual ya se especificó el procedimiento para el trámite de consumidores.

Considero que el problema se dio en la falta de aplicación del Principio pro-consumidor, ya que este principio propende a que se aplique lo más favorable al consumidor en cuanto a dos alcances, esto quiere decir cuando existan dudas o vacíos legales y contradicción entre normas. En este caso nos encontramos frente a un vacío legal por la derogación del art. 84 de la LODC.

Problemas de interpretación.- debo indicar que la relevancia jurídica del presente caso radica en la confusión al momento de interpretar por parte de los jueces las reformas a la LODC, ya que como manifestaba Ghersi uno de los puntos importantes dentro de su trilogía es la Ley con contenido eficaz, la cual al momento de no establecer un procedimiento quedó en tela de duda qué ley aplicar para la tramitación de causas; evidenciando que sería importante aplicar la trilogía en nuestro sistema jurídico con la finalidad de salvaguardar los derechos de los consumidores. De igual manera, los profesionales en derecho y consumidores, se vieron ante la dificultad de no poder acceder a la vía judicial para hacer valer los derechos del consumidor, lo cual puede ser debido al desconocimiento de la ley o por la falta de práctica de esta materia. El problema se reflejó en las diversas interpretaciones por parte de los jueces y abogados, lo cual no permitió tener una unificación de criterios.

Considero que los derechos afectados a raíz de las reformas de mayo de 2019, fueron el derecho a la tutela judicial efectiva establecido en el art. 75 de la Constitución “*Toda persona tiene el derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión*”. (El texto agregado en negrita es agregado) y el “*derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos*”.

De igual manera, se observo en el análisis del presente caso que, en el contrato de prestación de servicios el proveedor utilizó cláusulas que según nuestra normativa se encuentran prohibidas y son nulas de pleno derecho, conforme el art. 43 de la LODC. Debido a que el contrato que firmó la actora estipulaba en la cláusula décima que, “las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, y los conflictos relativos a dicho contrato serán resueltos por el procedimiento arbitral y se someterán al Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil”. Por otra parte, para acceder a estos beneficios tenían que cumplir con diferentes condiciones, entre los cuales declaraban haber recibido una “*información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios ofertados*”, y “*haber recibido un trato transparente, equitativo, y no discriminatorio o abusivo por parte del contratista*”. Los cuales, a mi consideración, no obedecen a lo prescrito en el artículo antes mencionado, en sus numerales 2.- “*Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio*” y 4.- “*Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento*”. De lo expuesto se evidencia una problemática en virtud de que estos contratos de adhesión⁴⁹ son utilizados habitualmente por los proveedores, y las cláusulas no pueden ser modificadas por los consumidores; dichas cláusulas son aplicadas en la práctica debido al desconocimiento de la normativa de consumidores.

CASO No. 0003/ 2018

ACCIONANTE: DAVID ISRAEL TORRES VINUEZA.

ACCIONADO: CLAUDIO ESTEBAN ASTUDILLO CABRERA.

ANTECEDENTES: el accionante es propietario de T&T Foods es una empresa dedicada a la venta de comida rápida, y para cumplir con tal propósito cuenta con un cuarto frío donde

⁴⁹ Art. 41.- El Contrato de Adhesión. - El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese, además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.

se almacenan los alimentos; es decir, es un sistema de refrigeración especial, el mismo que presentó desperfectos el 18 de julio del 2017 y se contrató el servicio del señor Claudio Astudillo, quien, tras una inspección en dicho local concluyó que se requería el cambio del compresor, pues, sus válvulas se encontraban dañadas por falta de mantenimiento y por la absorción de grasa; que, por estos motivos, se contrató el valor de 2 795,20 USD que incluía la adquisición y reparación de: 1 compresor CS20K6E-PFV-545 220V R-404; 1 extractor centrífugo Cook; 2 metros de ducto; la instalación de un compresor; y el mantenimiento; que, conforme la proforma emitida por FRIOTEC y suscrita por el señor Astudillo, se le entregó la suma de 1 400,00 USD como anticipo para dichos trabajos, emitiéndose un recibo por este monto, comprometiéndose a realizar esos trabajos hasta el día viernes 21 de julio de ese año.

El compresor no fue instalado correctamente, ya que a los tres días el cuarto frío marcaba una temperatura de 15 a 19 grados cuando lo óptimo sería entre 0 y 2 grados. Acudieron a un eléctrico el señor Luis Vélez quien les informo que, el compresor colocado es 3hp y el anterior era de 2.5hp lo que ocasionó variación al voltaje. Tras buscarle reiteradamente al señor Claudio, se desentendió de sus responsabilidades.

PRETENSIÓN: sustenta la acción con base a los artículos 2, 4, 5, 18 y 22 de la LODC, por mala prestación de servicios, solicita el cobro de costas, honorarios profesionales, daños y perjuicios.

CONTESTACIÓN: el abogado del accionado manifiesta; se dice haber contratado el servicio del señor Astudillo, pero este hecho no ha sido demostrado, tan solo se cuenta con una proforma y no un contrato de trabajo; que, pese a ello, su patrocinado solo se ofreció a arreglar el compresor y por ello se pagó un precio, entregando ese compresor que sí fue instalado; que, devolvió un cheque de 1 395, 20 USD el 8 de agosto del 2017; que sus trabajos solo consistieron en la venta e instalación de ese compresor, y que los problemas que ha presentado ese cuarto frío ya han sido arreglados.

RESOLUCIÓN:

(...) Declara con lugar la presente denuncia formulada por el señor DAVID ISRAEL TORRES VINUEZA, en contra del señor Claudio Esteban Astudillo Cabrera, ordenando en consecuencia, que dentro del plazo de treinta días, conforme lo dispone

el artículo 16 del Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el señor Astudillo devuelva la cantidad de 1 450,00 USD al señor Torres Vinueza David Israel, por concepto de los dineros que le fueron entregados para la reparación del cuarto frío que, conforme la prueba aportada en audiencia, no sucedió; adicionalmente, deberá pagar la suma de 1 347,23 USD y que corresponden a los trabajos realizados por el señor Quilambaqui Cedillo Johnny Marlon en el cuarto frío del local comercial del denunciante; es decir, deberá cancelar la suma total de 2 797.23 USD, considerando lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, más los intereses respectivos contados a partir del día 2 de mayo del 2018, fecha en la que el señor Quilambaqui arregló los desperfectos que presentó el cuarto frío, cuyo arreglo inicialmente le correspondía al señor Astudillo, hasta la fecha en que se ejecutorie esta sentencia.

ANALISIS: del presente caso, considero que no se tuvo presente lo que establece nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la doctrina referente a la definición de consumidor y los requisitos para ser considerado como tal. Esto debido a que el accionante adquirió los productos como el compresor, extractor centrifugo cook y metros de ducto, para la reparación de su cuarto frío el cual lo utiliza para mantener refrigerada la comida que posteriormente sirve para la venta de comida rápida en su restaurante T&T foods. Al hablar de los requisitos para ser considerado consumidor, los cuales hemos hecho referencia en el capítulo primero del presente trabajo, los cuales son:

1. Que tiene que adquirir el producto o servicio a título oneroso o con la excepción de una eventual relación de consumo a título gratuito.
2. Que sea para el consumo final, esto es para beneficio propio, para su grupo social o familiar.
3. Que no tenga intención de obtener ganancia por su posterior comercialización.
4. Que interrumpa la cadena comercial y de producción.
5. Que en el caso del bien termine el ciclo económico.

Es decir en el caso materia de análisis, se puede observar que el accionante no cumple con ciertos requisitos como son, haberlos adquirido para su beneficio propio o para el uso de su grupo familiar como destinatario final, ya que están destinados para dar un mejor servicio dentro de su negocio; que no tenga intención de obtener ganancia con su posterior comercialización, debido a que en el supuesto de vender su negocio posteriormente esto incluiría estos productos y por ende puede venderlos y obtener ganancia por ellos. De igual manera, estos bienes no terminan el ciclo económico, porque son adquiridos para la utilización y producción de un servicio que es la venta de comida rápida. Por las razones expuestas considero que el actor no adquirió el estatus de consumidor, y debía haber accionado por la vía civil-mercantil debido a que ambas partes eran comerciantes; por lo tanto, el negocio realizado dio como resultado un acto de comercio puro⁵⁰.

Problemas de interpretación: considero que los problemas de interpretación en este caso se dieron por parte del juez, debido a que no se tomó en consideración la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en cuanto a su artículo 2 nos define que se considera consumidor, *“Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello”*. Así como tampoco se observó la doctrina relacionado con la materia, para determinar el estatus de consumidor, por ende, avocó conocimiento y dio trámite a una acción que en mi opinión no era materia de su competencia. De igual manera, los abogados de las partes no analizaron a profundidad acerca de quién puede ser considerado consumidor, por ende, no hubo reclamo alguno del abogado de la parte accionada de este particular, así como tampoco sustentaron la acción con base a los principios de defensa del consumidor.

Se concluye que se interpretó de manera errónea la norma referente a consumidores y la doctrina, debido a que la relación que adquirieron las partes se encasilla en una de tipo mercantil, que pudo haber sido accionada por la vía civil. De igual manera, se evidencia el desconocimiento de la materia por parte del abogado del accionado, ya que se pudo haber excepcionado con base a el COGEP en relación al art. 153 numeral 1 *“Incompetencia de la o del juzgador”*, en este caso en razón de la materia.

⁵⁰ Entiéndase por actos de comercio puros, aquellos que son realizados únicamente entre comerciantes.

De manera general lo que se puede observar de acuerdo al análisis realizado a los casos tanto en vía administrativa y judicial, es un factor común representado en el conflicto que se genera en cuanto a la interpretación y aplicación de la normativa referente al derecho de los consumidores. Cabe indicar que, si bien la norma sustantiva recoge de manera aparentemente completa la protección a dichos derechos, el conflicto yace en la eficacia que esta pueda tener ya en la aplicación de la misma; en este mismo sentido, la norma adjetiva develaba ciertos aspectos literales que pueden ser el motivo de los problemas de interpretación sobre las normas procesales. En efecto, esta relativa falta de armonía normativa afecta de manera notoria al correcto desarrollo de esta rama del Derecho y a la tutela de los derechos de los consumidores. No obstante, este resultado también proviene de la relativa juventud que tiene esta materia en nuestro sistema, refiriéndome exclusivamente al ámbito práctico, ya que el reconocimiento de los derechos del consumidor en el Ecuador tiene larga data.



CAPITULO III

3. ANÁLISIS COMPARATIVO

En México la ley que regula la relación de consumo es la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de 1992. La institución encargada de conocer y resolver los casos referentes a esta materia es la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) la cual según el artículo 20 de la LFPC es:

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

De conformidad con el artículo citado, la PROFECO es el ente que se encarga de “*promover y protegerlos derechos de los consumidores*”, con la finalidad de evitar que se den injusticias dentro de la relación de consumo. La ley antes mencionada contempla en su capítulo XIII, sección primera los procedimientos a seguir en caso de vulneración de derechos a los consumidores. De igual manera, su artículo 99 establece que “*las quejas o reclamos se pueden presentar en forma escrita, oral, telefónica, electrónica cumpliendo con los requisitos que prescribe la ley*”. Los cuales son los siguientes:

- Art. 99.- (...) I. señalar nombre y domicilio del reclamante.
- II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos.
- III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;
- IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.
- V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y

VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además: a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes; b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores; c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido; d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma; e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia; f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

La persona que presente la queja o reclamo tiene que ser considerado consumidor, es decir tiene que cumplir con lo que prescribe la normativa mexicana en su artículo 2⁵¹. Una vez reunidos los requisitos antes manifestados del reclamo; la LFPC en su artículo 111 establece que; *“la procuraduría señalará día y hora para celebrar una audiencia de conciliación”, dicha audiencia “debe celebrarse por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación al proveedor”, “la conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos”*.

Según el artículo 113⁵² de la ley antes mencionada previo al inicio de la audiencia las partes se identificarán y se acreditan, es decir, que efectivamente conforman la relación de consumo,

⁵¹ Art 2.- Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

⁵² Art113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor. Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

posterior a ello, el conciliador hace un resumen del reclamo planteado y del informe, definiendo “*los elementos comunes y los puntos de la controversia*”.

La normativa mexicana establece en sus artículos 114 y 112 que, el conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción que considere necesarios para poder llegar a un acuerdo. De igual manera, podrá convenir en la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos del reclamo; las partes podrán anexar las pruebas que consideren necesarias para acreditar sus afirmaciones.

La audiencia podrá ser suspendida por acuerdo de las partes, o bien diferirse si solo comparece el consumidor; en el caso de que el consumidor no asista se remitirá el expediente al archivo provisional por diez días, debiendo justificar su inasistencia o caso contrario se entenderá como desistimiento del reclamo. Si la audiencia fue suspendida el conciliador señalará día y hora para la reanudación de la misma dentro de los quince días siguientes. Si la documentación presentada en la audiencia cumple con los requisitos, la Procuraduría puede emitir un dictamen el cual constituye título ejecutivo⁵³, “*siempre que la obligación contractual que en él se consigne sea cierta, exigible, y líquida*”; pudiendo el proveedor interponer las excepciones de las cuales se crea asistido para desvirtuar la obligación. Al final de cada audiencia se levantará un acta, y en el caso de no ser firmada por el proveedor no afectará su validez⁵⁴.

⁵³ Los títulos ejecutivos pueden ser convencionales, judiciales o administrativos. Los títulos ejecutivos contienen una obligación ejecutiva la cual se caracteriza por ser clara: es decir entendible y precisa; exigible: las obligaciones que contenga el título ejecutivo pueden ser simples y puras o sujetas a condición, con base a esto depende el momento en que se puede hacer efectiva la obligación; líquida: cuando la cantidad o monto es determinado o puede determinarse de manera precisa.

⁵⁴ Art 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe. El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual. En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo. La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

En el caso de no existir un acuerdo entre las partes o sin necesidad de acudir al procedimiento conciliatorio, existe otro mecanismo para solucionar el conflicto que es el procedimiento arbitral, el cual se encuentra establecido desde el artículo 117 al 122 de la LFPC. Dicho procedimiento, parte con la designación del árbitro debiendo hacerla constar en un acta ante la Procuraduría y de igual manera determinando los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

Según los artículos 119 y 120 de la LFPC, prescriben lo siguiente:

Art 119.- En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes.

Art 120.- En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

Una vez concluido el procedimiento se dicta el laudo arbitral, mismo que solo está sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. En cuanto al laudo arbitral deberá cumplirse dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo que hayan pactado lo contrario.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa. Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Art 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

Según Natividad (2015), el cual manifiesta que existen procedimientos ante la vía civil, administrativa o penal, como consecuencia del procedimiento antes mencionado ante la PROFECO. El mencionado autor nos habla acerca de los convenios los cuales podrán ejecutarse por la vía civil.

Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado. Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo, así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas en esta ley. (p. 212)

De igual manera hace mención a los documentos que tengan aparejado ejecución, con la finalidad de iniciar un procedimiento ejecutivo, en este caso como la ley prescribe “*La sentencia ejecutoriada o pasada en autoridad de cosa juzgada y la arbitral que sea inapelable, conforme al Artículo 1346*”.

Por otra parte, en materia administrativa existen dos posibilidades ya sea multas y sanciones y el recurso de revisión, el autor manifiesta lo siguiente:

La Procuraduría impondrá las sanciones previa notificación al supuesto infractor, otorgándole diez días para que rinda sus pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, la Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes. Las sanciones podrán ser multa o clausura del establecimiento hasta por quince días. Las multas se elevarán hasta el doble en caso de reincidencia. (p.215) (el texto subrayado es agregado)

La LFPC, prescribe en su artículo 132 que la Procuraduría debe determinar la sanción con base a los siguientes parámetros;

Artículo 132. Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a lo dispuesto por esta ley y su reglamento y deberá considerarse, conforme al siguiente orden: I. La

condición económica del infractor; II. El carácter intencional de la infracción; III. Si se trata de reincidencia; IV. La gravedad de la infracción, y V. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

En cuanto al recurso de revisión, se podrá interponer ante la autoridad que la emitió y será resuelto por el órgano jerárquico superior que determine el procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación. El autor también manifiesta:

(...)se podrá interponer por escrito el recurso de revisión dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida; la interposición del recurso suspende la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas, en cuanto a otras sanciones, la suspensión no debe ocasionar perjuicios a terceros, la solicitud debe ser aceptada y admitida; y la continuación o consumación de actos y omisiones no debe ocasionar infracciones a la ley. (p. 217)

La persona que interponga recurso de revisión, tendrá que presentar las pruebas correspondientes y los documentos necesarios para sustentar sus afirmaciones.

Este recurso será improcedente en los siguientes casos: I. Cuando se presente fuera de tiempo; II. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa, y III. Cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo. (p. 217)

De igual forma, el autor mencionado hace referencia a la materia penal, es decir que los consumidores podrán acudir ante el Ministerio Público, sin embargo, señala lo siguiente:

Es importante señalar que si bien es cierto que el consumidor tiene la potestad de interponer una denuncia contra la empresa por fraude, ya que si el producto no reúne los estándares de calidad que decía tener, no es muy común que los consumidores se presenten ante el Ministerio Público a denunciar la mala calidad de un producto o servicio, ya que comúnmente recurren a la Procuraduría Federal del Consumidor. (p. 218)

Se contemplan otras acciones en materia penal según el autor, por el delito de:

a) lesiones: La naturaleza jurídica del delito de lesiones, consiste en amparar como bien jurídicamente tutelado por la norma, la integridad física y mental de las personas, es decir, este delito al producirse originará un daño en la integridad de las personas, en su salud.

b) daño a propiedad privada: El bien jurídico en este delito se identifica con el interés general respecto a la integridad de los bienes muebles o inmuebles, como factores de carácter económico, pero en nuestro derecho se identifica con el patrimonio, afectado directamente por la destrucción o el deterioro de las cosas ajenas propias.

y **c) por fraude:** delito que lesiona el patrimonio de las personas y según el Código Penal para el distrito Federal prescribe en su artículo 230: "*Al que por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero, (...)*". (Natividad, 2015) (la letra en cursiva es agregado)

En términos generales la Procuraduría Federal de Defensa del Consumir, es el órgano administrativo encargado de conocer y resolver los casos en materia de consumidores, procurando proteger y promover los derechos de los mismos, para que de esta forma exista equidad y seguridad jurídica en la relación de consumo. Es importante destacar que existen otras vías a las cuales se puede acudir como consecuencia del procedimiento seguido en la PROFECO, es decir ante la vía civil, administrativa y penal como se ha mencionado anteriormente; siendo el órgano administrativo el primer filtro al cual deben acudir los consumidores en una situación de vulneración de derechos.

MÉXICO

LEY APLICABLE EN
MATERIA DE
CONSUMIDORES:
**LEY FEDERAL DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR.**

ORGANISMO
ENCARGADO DE
PROMOVER Y
PROTEGER LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES:
**PROCURADURÍA
FEDERAL DE
CONSUMIDOR**

Los consumidores pueden presentar una queja o reclamo, ya sea de manera escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. Cumpliendo los requisitos del art. 99 de la LFPC.

PROCEDIMIENTO

CONCILIATORIO. - se programa una audiencia la cual tendrá lugar por lo menos, 4 días después de la fecha de notificación al proveedor. (La cual podrá suspenderse hasta en tres ocasiones art114)

En la audiencia se identifican y acreditan las partes, acto seguido se realiza un extracto del reclamo y del informe. (Se procurará llegar a un acuerdo entre las partes)

Si se llega a un acuerdo se emite un acuerdo de trámite, considerado como título ejecutivo. En caso de no llegar a un acuerdo se puede acudir al arbitraje.

PROCEDIMIENTO ARBITRAL. - se puede acudir al arbitraje sin necesidad de haber agotado el procedimiento conciliatorio. El arbitraje puede ser ante la **PROFECO o independiente**. Se designa un árbitro, se especifican los puntos de la controversia y si el arbitraje será en estricto derecho o amigable composición, según los art. 119 y 120.

Culminado el procedimiento se dicta el laudo arbitral, inicia su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. El laudo solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a su notificación.

ECUADOR- LEYES APLICABLES:

Constitución de la República y Tratados Internacionales.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Código Orgánico Integral Penal.

Código Orgánico General de Procesos.

El procedimiento puede iniciar con la presentación de una solicitud ante la Defensoría del Pueblo o con una denuncia ante la Unidad Judicial Penal.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: una vez que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en la Ley, se emite una providencia de admisibilidad; se notifica a las partes a una audiencia de conciliación y resolución. En audiencia el proveedor debe contestar al requerimiento y presentar las pruebas. De llegar a un acuerdo firman un acta de transacción y se emite una providencia de cierre y se archiva. En el caso de no llegar a un acuerdo, rinden los alegatos finales y se levanta un acta y se emite providencia de archivo.

Si el servidor público considera que han sido vulnerados sus derechos tiene que emitir un pronunciamiento, el cual contendrá exhortos, alertas y recomendaciones del caso en cuestión y la remisión a las autoridades de control competentes.

PROCEDIMIENTO JUDICIAL: puesta la denuncia en conocimiento del Juez de la Unidad Penal, se dispone a notificar a las partes para la celebración de la audiencia, la cual debe llevarse a cabo en un plazo máximo de 10 días. El anuncio de pruebas se hará tres días antes de la celebración de la audiencia y se realizará por escrito.

El procedimiento termina con sentencia, la cual podrá ser apelada ante otro Juez de igual jerarquía.

| | ECUADOR. | MÉXICO. |
|---|---|--|
| LEY APLICABLE. | <ul style="list-style-type: none">• Constitución de la República y Tratados internacionales.• Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.• Código Orgánico Integral Penal.• Código Orgánico General de Procesos.• Código de Comercio.• Código Civil. | <ul style="list-style-type: none">• Constitución Mexicana.• Ley Federal de Defensa del Consumidor.• Ley Federal de Procedimiento Administrativo.• Ley Federal de Competencia Económica.• Código de Comercio, Código Federal de Procedimientos Civiles. |
| ORGANOS ENCARGADOS DE PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. | <ul style="list-style-type: none">• Defensoría del Pueblo.• Unidad Judicial Penal. | <ul style="list-style-type: none">• PROFECO.• Tribunal Federal Civil. (acciones colectivas) |
| PROCEDIMIENTOS. | <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento Administrativo. | <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento Conciliatorio. |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Judicial. • Métodos alternativos de solución de conflictos. (mediación-arbitraje) | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Arbitral. • Procedimiento ante el Tribunal Federal Civil. |
| FORMAS DE TERMINAR EL PROCESO. | <ul style="list-style-type: none"> • Acta Transaccional- título de ejecución. • Sentencia. • Acta de mediación- Laudo Arbitral. | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Trámite- título ejecutivo. • Laudo Arbitral. • Sentencia. |

De lo expuesto me permitiré realizar un cuadro con las diferencias que existen entre el procedimiento administrativo mexicano y ecuatoriano;

| MÉXICO. | ECUADOR. |
|--|--|
| Los reclamos pueden ser presentados en forma: escrita, oral, telefónica y electrónica. | La queja o solicitud puede ser presentada de manera verbal o escrita ante la Defensoría del Pueblo de manera presencial. |

| | |
|--|---|
| La audiencia debe realizarse en 4 días después de la notificación al proveedor. | Con el procedimiento anterior, se corría traslado a los presuntos responsables para que se les notifique y contesten en un plazo de 8 días. A partir de la reforma se establece que una vez admitida la solicitud se procederá a notificar a las partes, sin embargo, no establece ningún término. |
| La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo. | Conforme lo establecido en la ley, se realizará una audiencia de conciliación y resolución. |
| El conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción que considere necesarios y convenir en la práctica de diligencias. | Las partes presentaran las pruebas con las cuales se crean asistidas. |
| La PROFECO tiene facultad resolutoria y sancionatoria, por ende, si el proveedor no se presenta a la audiencia, se le impondrá una medida de apremio y se cita a una segunda audiencia, en un plazo no mayor a 10 días (art. 112 LFDC) | La Defensoría del Pueblo no tiene facultad resolutoria y sancionatoria, por ende, no puede emitir una medida de apremio. |
| Se puede interponer recurso de revisión de la resolución. De igual manera, la PROFECO podrá imponer las sanciones al infractor, que puede ser multa o clausura del establecimiento. | Las partes pueden pedir la reconsideración de la resolución, en el término de 8 días a partir de la notificación. (art. 37 reglamento de admisibilidad, 2017). La Defensoría del |

| | |
|--|--|
| | Pueblo no puede imponer sanciones, debido que carece de facultad resolutive y sancionatoria. |
|--|--|

De lo expuesto, se puede concluir que el procedimiento administrativo en la normativa mexicana contiene aspectos que considero positivos para el trámite de defensa del consumidor, los cuales obedecen a su construcción jurídico- social. Cabe manifestar, que las diferencias señaladas anteriormente, en teoría son muy interesantes debido a que en la actualidad son necesarias para la implementación de un proceso ágil, oportuno y eficaz, para la defensa de los consumidores; los cuales se podrían aplicar en nuestro país para obtener un sistema jurídico más completo. Por último, la legislación mexicana cuenta con un organismo especializado para la protección de los derechos de los consumidores como es la PROFECO, de esta manera y cumpliendo cabalmente con un procedimiento que en teoría parece simplificar las cosas para los consumidores, debido a que les dota de mayores opciones a la hora de hacer su reclamo, lo cual es beneficioso para los mismos y busca celeridad en el procedimiento.

En cuanto al procedimiento en vía judicial, la Ley Federal de Defensa del Consumidor prescribe en su artículo 26 lo siguiente:

Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores, la Procuraduría, así como cualquier legitimado a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán ejercitar la acción colectiva de conformidad con lo dispuesto en el Libro Quinto de dicho Código.

Es decir, la Procuraduría Federal del Consumidor puede actuar como legitimado activo, cuando se hayan vulnerados los derechos e intereses de una colectividad o un grupo de consumidores. El Código Federal de Procedimientos Civiles establece en su artículo 578 que:

La defensa y protección de los derechos e intereses colectivos será ejercida ante los Tribunales de la Federación con las modalidades que se señalen en este Título, y sólo podrán promoverse en materia de relaciones de consumo de bienes o servicios, públicos o privados y medio ambiente.

De igual manera el artículo 584 de la ley antes mencionada dispone que *“las acciones colectivas prescribirán en tres años y seis meses contados a partir del día en que se haya causado el daño”*.

El procedimiento inicia con la presentación de la demanda, el juez ordenará que se corra traslado de la misma al demandado, para que en el término de cinco días se manifiesta sobre los requisitos de procedencia los cuales se encuentran en el artículo 588 del CFPC⁵⁵. Posteriormente, el juez verificara que se cumplan con dichos requisitos en el término de diez días, acto seguido tendrá que admitir la demanda o desecharla; debiendo notificar al representante legal del colectivo para que ratifique la demanda y al demandado el cual tendrá quince días para contestar a partir de la notificación de la admisión. Según el artículo 592 una vez realizada la contestación *“se dará vista a la actora por 5 días para que manifieste lo que a su derecho convenga”*.

Según los artículos 595 y 596 del cuerpo legal antes mencionado una vez notificadas las partes, el juez señalará fecha y hora para la celebración de una audiencia previa y conciliación, la cual se tendrá que llevar a cabo dentro de los diez días siguientes; la acción podrá resolverse por convenio judicial. Por otra parte, si no llegan a un acuerdo *“el juez procederá a abrir el juicio a prueba por un período de sesenta días hábiles”*. *“El auto que admita las pruebas señalará la fecha para la celebración de la audiencia final del juicio en la cual se desahogarán, en un lapso que no exceda de cuarenta días hábiles”*, finalmente *“el*

⁵⁵ ARTICULO 588.- Son requisitos de procedencia de la legitimación en la causa los siguientes: I. Que se trate de actos que dañen a consumidores o usuarios de bienes o servicios públicos o privados o al medio ambiente o que se trate de actos que hayan dañado al consumidor por la existencia de concentraciones indebidas o prácticas monopólicas, declaradas existentes por resolución firme emitida por la Comisión Federal de Competencia; II. Que verse sobre cuestiones comunes de hecho o de derecho entre los miembros de la colectividad de que se trate; III. Que existan al menos treinta miembros en la colectividad, en el caso de las acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas; IV. Que exista coincidencia entre el objeto de la acción ejercitada y la afectación sufrida; V. Que la materia de la litis no haya sido objeto de cosa juzgada en procesos previos con motivo del ejercicio de las acciones tuteladas en este Título; VI. Que no haya prescrito la acción, y VII. Las demás que determinen las leyes especiales aplicables.



juez dictará sentencia dentro de los treinta días hábiles posteriores a la celebración de la audiencia final”.

En definitiva, la legislación mexicana reconoce el procedimiento administrativo ante la PROFECO, como un órgano especializado para promover y proteger los derechos de los consumidores; de igual manera, puede actuar como legitimado activo para ejercer acciones colectivas a nombre de los consumidores ante la vía judicial, en los Tribunales Federales Civiles. Del análisis realizado, considero que México contiene ciertos avances en esta materia como lo es un órgano especializado, un procedimiento administrativo que propicia ser ágil y oportuno; y de igual manera, un procedimiento específico para tratar los derechos de los colectivos de los consumidores ante la vía judicial.

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se desprende del estudio en torno a la materia de Consumidores, tanto de la parte subjetiva como adjetiva; he podido concluir que:

- La normativa adjetiva de defensa del consumidor se encuentra dispersa en la actualidad, tanto del procedimiento administrativo y judicial lo cual según el autor Gherzi, como he mencionado con anterioridad dentro de la trilogía nos habla de un pilar importante para salvaguardar los derechos de los consumidores, y en este caso nuestro sistema jurídico carecería de la ley con contenido eficaz.
- En nuestro país no existe tribunales especializados para la defensa de los consumidores, este postulado es importante según manifestaba el autor antes mencionado, debido a que sería importante que exista un órgano especializado para la defensa de los derechos de los consumidores como existe en México con la PROFECO; con la finalidad de que se proteja efectivamente este derecho fundamental y que las personas que lo administran sean especializadas en la materia.
- De igual manera, las reformas a la LODC en mayo de 2019 ocasionaron confusión, tanto a los administradores de justicia como a los abogados en libre ejercicio y a los consumidores, debido a que se derogó el procedimiento en vía judicial, lo que provocó que las acciones que presentaban los consumidores por vulneración de sus derechos no fueran tramitadas debido al vacío en cuanto al procedimiento que se debía seguir. En efecto, el estudio de las dificultades interpretativas de los cuerpos normativos en materia de derechos del consumidor involucra a todos los intervinientes dentro de un proceso de esta materia. Para las autoridades judiciales representó un obstáculo al momento de interpretar la ley en cuanto a la competencia de las Unidades Judiciales Penales a partir de la reforma.
- Se presenta también una dificultad al momento de sentenciar debido a la falta de interpretación y aplicación tanto de la norma como de los principios referentes al Derecho del Consumidor, ya que al ser esta una ley social la cual tiene como objetivo velar por los intereses de los mas vulnerables, en este caso los consumidores; por ende es de vital importancia que los funcionarios interpreten y apliquen los principios de defensa del consumidor (*Solidaridad en la cadena de producción y comercialización, Responsabilidad objetiva, Inversión de la carga de la prueba, Pro*

consumidor, Vinculación de la oferta, Efectos generales de la sentencia); ya que esta rama rompe con el Derecho Tradicional y lo que busca es amparar a los consumidores o usuarios de la posible situación de desventaja frente al proveedor. Se evidencia que, de los casos analizados tanto en vía administrativa como en judicial existe ciertas falencias a la hora de interpretar y aplicar la Ley relativa a esta materia; debido a que no se han aplicado correctamente los principios fundamentales para la defensa del consumidor, y de igual manera, no se ha aplicado a cabalidad el principio de celeridad en el procedimiento lo cual cabe aclarar que este principio debe aplicarse independientemente del criterio de cada juez al momento de tramitar una causa. A la par se evidencio la aplicación del COIP en cuanto al procedimiento por parte de los jueces, lo cual no es lo debido, ya que la norma supletoria en cuanto al procedimiento es el COGEP; por lo tanto, es una falta de aplicación y de interpretación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- Por su parte, en la esfera administrativa la problemática se evidencia por carecer de jurisdicción, misma que no permite ejercer a esta autoridad una potestad resolutive y sancionatoria sobre las partes que intervienen en un procedimiento administrativo; de igual forma, se da una inobservancia del procedimiento establecido en la ley al ser tomado este de una manera variable a la que se encuentra recogida en la norma. El procedimiento actual se diferencia del anterior en que al terminar el procedimiento en el supuesto de no llegar a un acuerdo el Defensor del Pueblo levanta un acta de imposibilidad de acuerdo y se archiva la causa; pero si considera que se han vulnerado derechos de los consumidores, emitirá un pronunciamiento exhortando a las autoridades de control correspondientes para que se encarguen de controlar las posibles vulneraciones de derechos. A diferencia del anterior en el cual el Defensor emitía un informe motivado y el juez podía apreciarlo según su sana crítica.
- En cuanto a los consumidores, las dificultades surgen debido al desconocimiento de sus derechos, de igual manera de las vías adecuadas para reclamar y cuándo es procedente hacerlo, lo cual refleja una cultura jurídica insuficiente.
- Del estudio realizado, se observó la constante utilización de clausulas prohibidas y practicas comerciales desleales por parte de los proveedores, lo cual evidencia una problemática para la efectiva protección de los derechos de los consumidores; debido

a que esto puede reflejar una actividad habitual de los mismos en el mercado, ocasionando que la relación de consumo no sea equitativa, ya sea por el desconocimiento de la ley y los derechos que tienen los consumidores para poder equiparar esta relación asimétrica entre proveedor y consumidor.

- Finalmente, los problemas interpretativos reflejan dificultades a los profesionales del derecho debido a la falta de especialización en la materia; lo cual se evidenció al momento de ejercer las acciones ya sea por vía administrativa o judicial, debido a que genero ciertas confusiones teniendo en consideración que la competencia de los jueces penales se encuentra en el COFJ, y que a raíz de la reforma del 6 de mayo de 2019 deroga el art. 84 de la LODC en la cual se recogía la competencia de los mismos para asuntos de consumidores y el respectivo procedimiento, quedando como norma supletoria en lo referente al procedimiento el COGEP; esta situación en la práctica ocasionó una disyuntiva de criterios sobre este problema y con base a esto, en procesos que se propusieron en vía judicial algunos jueces penales se inhibieron de conocer estas causas por ser “incompetentes”, en otros casos se inadmitieron las acciones porque en el acto procesal inicial no se definió el procedimiento a seguir.
- El sistema jurídico mexicano, presenta en teoría ciertos aspectos positivos que podrían ser considerados por el Ecuador, debido a que manejan un órgano especializado para la defensa de los derechos de los consumidores, como es la PROFECO la cual tiene facultad resolutoria y sancionatorio; a diferencia de la Defensoría del Pueblo que carece de jurisdicción, lo cual genera un retardo para la efectiva protección de los derechos de los consumidores, debido a que si no llegan a un acuerdo en el órgano administrativo deben acudir a la vía judicial para hacer valer sus derechos. De igual manera, el procedimiento administrativo presenta algunos puntos que podrían facilitar a una oportuna reparación, debido a que el procedimiento puede iniciar de forma oral, escrita, telefónica e incluso electrónica. La audiencia de conciliación puede celebrarse vía telefónica o por cualquier medio idóneo, como por ejemplo vía video conferencia; lo cual puede agilizar el procedimiento y lo que se busca es que efectivamente sea un proceso ágil y sin dilaciones.

RECOMENDACIONES.

Como recomendación para hacer efectivo en la práctica lo plasmado en nuestra Constitución, considero;

- Necesario unificar la normativa de defensa del consumidor, debido a que la dispersión de la misma ha ocasionado confusión a los operadores de justicia, consumidores y abogados en libre ejercicio.
- De igual manera, que el procedimiento en sede administrativa sea dotado de la facultad de resolver y sancionar, ya que de lo contrario constituye un obstáculo para la efectiva protección de los derechos.
- Es importante pensar en la posibilidad que exista una unidad especializada en materia de consumidores, que se encargue de resolver los conflictos, es decir, que tenga facultad de resolver y sancionar, para que de esta manera no exista un congestionamiento en la vía judicial y por ende se dé una efectiva protección de los derechos de los consumidores.
- Debido a la falta de especialidad en la materia, la competencia en esta rama del Derecho podría estar en manos de los Jueces de la Unidad Judicial Mercantil, debido a la formación que ellos mantienen y que se asemeja con la materia de consumidores.
- A la par es fundamental que existan capacitaciones a los administradores de justicia y a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, debido a que ellos son lo que deben garantizar los derechos de los consumidores.
- Por otra parte, es importante las capacitaciones y sociabilización de los derechos y obligaciones a los consumidores, como a los proveedores de bienes y servicios, con la finalidad de que no se sigan vulnerando los derechos y que cada vez exista más una cultura de consumo responsable para lograr una relación de consumo simétrica entre las partes.

REFERENCIAS

Ávila, R. (2008). *La Constitución de 2008 en el contexto andino*. Quito, Ecuador.

Bibliotheca Millenio, *Colección de Derecho Económico Política y Derecho del Consumidor*. Bogotá, El Navegante Editores, 2001.

Beraún, C. (2016). El deber del rotulado de productos manufacturados a la luz de la jurisprudencia del INDECOPI. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 12 (23) 29-45. Recuperado de: <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/46/44>.

Definición de publicidad. (Julio, 2019). *Conceptodefinicion*. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/publicidad/>.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 499, 20 de octubre de 2008, Ecuador.

Código Civil. (2005). Registro Oficial Suplemento 46, 24 de junio de 2005, Ecuador.

Código de Comercio. (2019). Registro Oficial Suplemento 497, 29 de mayo de 2019, Ecuador.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014) Registro Oficial Suplemento 332, 12 de septiembre de 2014, Ecuador.

Código Orgánico Integral Penal. (2014). Registro Oficial 180, 10 de febrero de 2014, Ecuador.

Código Orgánico de la Función Judicial. (2009). Registro Oficial 544, 9 de marzo de 2009, Ecuador.

Código Civil de Chile. (2009).

Domínguez Águila, R. (2010). Los límites al principio de reparación integral. *Revista Chilena de derecho privado*, 9-28.

- Hernández, V. (2018). El Test de Motivación de la Corte Constitucional del Ecuador: ¿Cómo conocer si una sentencia está correctamente fundamentada? *Yachana Revista Científica*, 7 (1), 21-31. Recuperado de <http://revistas.ulvr.edu.ec>
- Herrera, B. (2010). Una aproximación al novísimo Derecho de Consumo. *Revista Jurídicas*, 6, 56-66. Recuperado de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/juridicascuc/article/view/741>
- Jaramillo, V. (2011). *Las Garantías Jurisdiccionales en el Sistema Jurídico Ecuatoriano*. Corporación de Estudios y Publicaciones: Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Registro Oficial Suplemento 116, 10 de julio de 2000, Ecuador.
- Ley Federal de Protección al Consumidor. (1992). Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Relaciones de Consumo. (2000). República Oriental del Uruguay.
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2019). Registro oficial 481, 6 de mayo de 2019, Ecuador.
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (1997). Registro Oficial 7, 20 de febrero de 1997, Ecuador.
- Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánica Integral Penal. (2019). Registro Oficial 107, 19 de diciembre de 2019, Ecuador.
- Martin, M. (2018). La acción colectiva como medio eficaz de protección al consumidor en los contratos de tarjetas de crédito. Universidad siglo 21. Repositorio Institucional.
- Morán Sarmiento, R. E. (2010). *El Daño aspectos sustantivos y procesales*. Quito, Ecuador: EDILEX S.A.
- Mersan, C. (1997). *Derecho Tributario, Octava edición*. Editora Litocor. Asunción.
- Natividad, L. (2015). La Defensa Jurídica de los Consumidores en México: instituciones y procedimientos de protección. *Movimiento ciudadano, Partido Político Nacional*.

Ossa Gómez, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40(112),203-239.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1514/151416945008>

Piedra, J. (2018). *Materia de Derecho de Consumidores*. Cuenca.

Resolución 123/96 del Grupo Mercado Común. Montevideo, 17 de diciembre del 2011.

Velilla, M. (1998). La evolución de la teoría general del contrato y el derecho del consumidor. En Velilla, M. (ed). *Política y Derecho del Consumo* (pp. 327 - 349). Bogotá, Colombia: El Navegante Editores.

Villalba, J. (2012). Analisis de la Ley 1480 de 201, que reforma el estatuto de protección al consumidor en Colombia. *Revista Principia Iuris* 17 (pp. 1-424). Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja.

Machuca, K. (2014). *Apuntes de Derecho Procesal*. Cuenca.

Resolución No. 088 DPE-CGAJ-2019. De la Defensoría del Pueblo.

Resolución No. 057 DPE-CGAJ-2017. De la Defensoría de Pueblo.

Caso No. 01283- 2019-02975, ante la Unidad Judicial Penal de la ciudad de Cuenca.

Caso No. 01283-2018-01294, ante la Unidad Judicial Penal de la ciudad de Cuenca.

Caso No, 01283-2018-02055, ante la Unidad Judicial Penal de la ciudad de Cuenca.

Caso No. 01283-2018-01209 ante la Unidad Judicial Penal de la ciudad de Cuenca.

Caso No. 01283-2018-0003 ante la Unidad Judicial Penal de la ciudad de Cuenca.

Caso No. 1626- 2016- EASU, y Caso No. 01589- 2016- EASU ante la Defensoría del Pueblo.